

Domaine « Évolution professionnelle», pratique choisie :

QUELLES BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE RÉ-APPRENTISSAGE DES SAVOIRS DE BASE, ARTICULÉES AUX SITUATIONS DE TRAVAIL DANS LE SECTEUR PRIVÉ ?



VERSION DU 1ER DÉCEMBRE 2010









Faire connaître et partager les pratiques de prévention et de lutte contre l'illettrisme qui réussissent, développer des modes d'actions efficaces, mutualiser les expériences, c'est ce que propose le Forum Permanent des Pratiques de l'ANLCI.

L'illettrisme touche aujourd'hui 9% des personnes adultes de 18 à 65 ans, soit plus de trois millions de personnes qui, bien qu'ayant été scolarisées en France, rencontrent d'importantes difficultés avec l'écrit.

Pour éviter que l'illettrisme ne prenne racine dès l'enfance et proposer à celles et à ceux qui y sont confrontés des solutions adaptées, l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme a mis en place avec le soutien du Fonds social européen, le Forum permanent des pratiques.

En s'appuyant sur son expérience du partage des bonnes pratiques qui a déjà mobilisé 3 000 intervenants de terrain au cours des deux dernières années, l'ANLCI a lancé une nouvelle phase de ce programme. C'est ainsi qu'en 2009 et 2010, dans toutes les régions de métropole et d'outre mer, des rencontres locales et départementales ont été organisées pour **identifier, valoriser et diffuser les solutions qui ont fait leur preuve, en élaborant 26 kits du praticien dans les trois grands domaines de la lutte contre l'illettrisme : la prévention, l'insertion des jeunes et l'évolution professionnelle.**

Parce que les questions qui se posent sont différentes d'un domaine à l'autre, les territoires se sont répartis le travail en choisissant de valoriser les bonnes pratiques sur un seul de ces trois champs. En lien avec les chargés de mission régionaux de l'ANLCI, les centres ressources illettrisme et avec l'appui d'un expert reconnu, tous ceux qui agissent contre l'illettrisme ont pu ainsi se rencontrer, travailler ensemble et faire connaître les stratégies qui ont fait leur preuve.

De façon très concrète, à partir des actions réussies, il s'agissait de rédiger un «mode d'emploi» pour mettre à disposition de tous ceux qui se demandent comment faire pour agir, la procédure et les outils qui fonctionnent.

Les « kits » pour l'action, véritables boîtes à outils, qui facilitent la généralisation des actions et garantissent la qualité des solutions proposées, sont aujourd'hui disponibles pour tous sur www.fpp.anlci.fr

La rencontre nationale des 5, 6 et 7 mai 2010 à Lyon a réuni plus de 800 personnes et a permis d'offrir des réponses concrètes à ceux qui se demandaient comment agir pour prévenir et lutter contre l'illettrisme.

Brève présentation



Le présent document s'inscrit dans le cadre de l'atelier du Forum Permanent des Pratiques de l'ANLCI en région Champagne Ardenne portant sur la pratique : "**Quelles bonnes pratiques en matière de ré-apprentissage des savoirs de base, articulées aux situations de travail dans le secteur privé ?**"

Le choix de la pratique s'inscrit dans le cadre de la volonté des partenaires régionaux de contribuer au développement des actions de formation de base dans les entreprises en région.

Cinq actions ont été identifiées pour la qualité et l'antériorité des pratiques qui sont développées en matière de formation de base. Toutes sont construites en partenariat entre une entreprise, un OPCA et un organisme de formation et toutes articulent les ré-apprentissages des savoirs de base aux situations de travail.

Les travaux de l'atelier régional du Forum ont abouti à l'élaboration du présent kit.

Ce kit est conçu comme **un outil de sensibilisation des employeurs pour inciter à la déclinaison d'actions de formation de base en région.**

Il propose trois modalités de mobilisation :

1. Une partie qui présente, selon une trame commune, les actions des participants à l'atelier régional,

2. Un outil « pourquoi et comment monter une action de formation de base » qui s'appuie sur les expériences des participants à l'atelier (notamment) pour dresser les grandes lignes d'un projet de formation de base appropriable par les acteurs qui cherchent de premières idées en la matière.

3. Un outil « scénario » qui, après une mise en forme (à définir : bande dessinée, vidéo,…), pourra être largement diffusé comme support « ludique » de mobilisation.

Cinq actions ont été retenues dans le cadre du Forum

1– « Formation aux écrits professionnels » :
- **Organisme de formation : GRETA de Reims**
- **Entreprise : ONET ; LUSTRAL**
- **OPCA : FAF Propreté**

2 – Formation aux savoirs fondamentaux :
- **Organisme de formation : AEFTI de Reims**
- **Entreprise : Régie de quartier sparnacienne**
- **OPCA : Habitat-Formation**

3 – 1001Lettres®
- **Organisme de formation et concepteur : UNILEARN**
- **Entreprise : SIAE de l'Aube (Structures d'Insertion par l'Activité Economique)**
- **OPCA : OPCALIA Champagne-Ardenne**

4 – Formation en savoirs fondamentaux :
- **Organisme de formation : CPO**
- **Entreprise : BEC Construction**
- **OPCA : AREF-BTP**

5 – Atelier de renforcement des connaissances
- **Organisme de formation : Poinfor Langres**
- **Entreprise : Défis (ex Brigades vertes)**
- **OPCA : AGEFOS-PME**

Principales dates du Forum en Champagne Ardenne

L'atelier s'est réuni 5 fois :
- le 16 juin 2010
- le 1er septembre 2010
- le 15 septembre 2010
- le 21 octobre 2010
- le 25 novembre 2010

Une sixième rencontre a été annulée en octobre pour cause de grève, mais elle a été remplacée par une rencontre plus longue le 21 octobre.
La journée régionale a lieu le 8 décembre.

Réuni au second semestre en aval des autres organisations régionales, le Forum en Champagne Ardenne a choisi une organisation allégée en présentiel (6 réunions) mais a impliqué les acteurs et l'expert au-delà des journées de présence pour une production complète.

Les acteurs du Forum en Champagne-Ardenne

• Chargée mission régionale ANLCI : Christine de Chefdebien, SGAR
christine.dechefdebien@champagne-ardenne.pref.gouv.fr

• Experte de l'atelier régional : Véronique DESSEN TORRES, Cabinet GESTE
vdessen-torres@geste.com

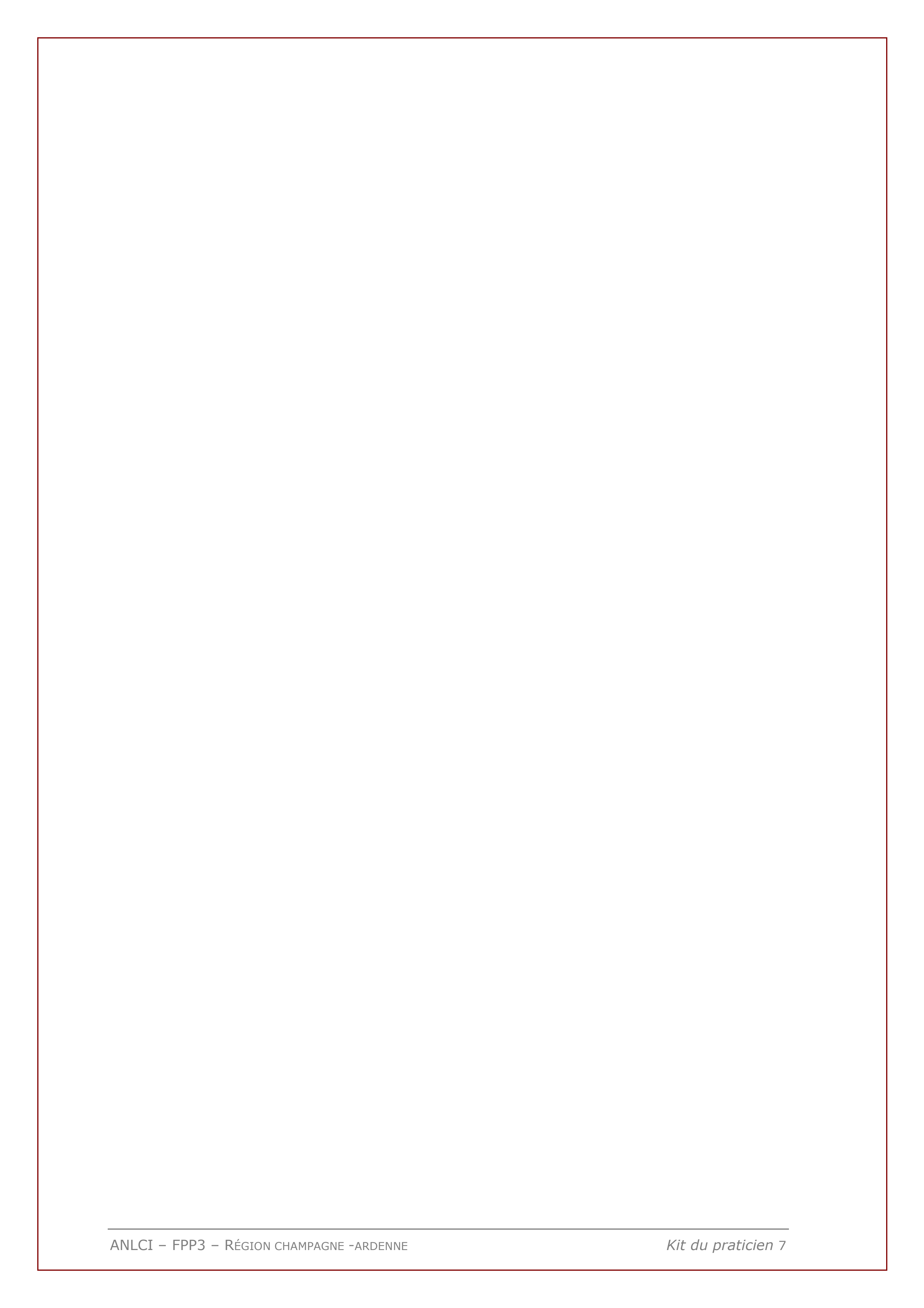


• Référent national ANLCI : Hervé FERNANDEZ, Secrétaire général
herve.fernandez@anlci.fr

• Praticiens de l'atelier régional du Forum :

- Nicolas Satora, Régie de quartier Sparnacienne- satora.nicolas51@orange.fr
- Richard Reymond, AREF BTP Champagne Ardenne
  rreymond.arefchampagne@gfcbtp.fr
- Carine Degris, Opcalia Champagne Ardenne- carine.degris@opcalia-ca.com
- Sophie Rocourt, AEFTI - srocourt@aefti51.com
- Virginie Kierbel, CPO - vkierbel@cpo-fc.com
- Sabine Malhomme, Greta - sabine.malhomme@gretareims.com
- Pascale Mouillet, Poinfor - pascale.mouillet@poinfor.org
- David Horiot, Défis – defis@defis52.fr

SOMMAIRE



INTRODUCTION

LE CONTEXTE DE PRODUCTION DU KIT

Le thème du forum défini en Champagne Ardenne en amont des réunions de l'atelier régional est : "**Quelles bonnes pratiques en matière de ré-apprentissage des savoirs de base, articulés aux situations de travail dans le secteur privé ?**".

Ce choix a été proposé dans un contexte d'engagements partenariaux en cours de construction en lien avec les politiques publiques nationales, suite à un avis du CESR (Conseil économique, social et environnemental régional) datant 4 décembre 2009, et dans le cadre de la rédaction du plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme (signature prévue le 16 décembre 2010).

Il paraissait important aux partenaires de soutenir une dynamique de mobilisation des entreprises sur les formations de base, et pour cela, de s'appuyer sur des pratiques intéressantes développées en région.

La chargée de mission illettrisme, en poste au SGAR, a fait un travail de repérage de ces pratiques et de rencontres, et a organisé une première réunion en juin 2010. Cette réunion a permis de cadrer les objectifs et les attendus de la démarche, pour un début de travail effectif en septembre.

Au-delà des échanges et des apprentissages mutuels que peut occasionner le travail en atelier, les participants ont souhaité construire un kit qui puisse être utile à d'autres en région (notamment) et ont à cette fin fait les choix suivants :

- Proposer une description organisée de leurs pratiques afin de donner à voir « plusieurs modalités d'actions », différentes, mais toutes potentiellement intéressantes pour un acteur souhaitant développer un projet de formation de base (volet 1).

- Proposer une capitalisation succincte et opérationnelle des étapes et points de vigilance d'un projet « formation de base » en entreprise (volet 2).

- Proposer un outil ludique de mobilisation d'acteurs sur la formation de base. Le choix d'un scénario mettant en scène des acteurs plus ou moins sceptiques ou plus ou moins avancés sur la réflexion ou l'action sur les compétences de base a été acté par les participants à l'atelier (volet 3).

LE KIT EN QUELQUES MOTS

Le kit se compose en conséquence de trois parties :

VOLET 1 : LES PRATIQUES DES PARTICIPANTS À L'ATELIER

Objectifs : Donner à voir aux acteurs la diversité des pratiques déclinées en région sur la formation de base ; donner des idées de démarches, d'outils, de partenaires, aux acteurs qui souhaiteraient construire un projet « formation de base ».
Contexte d'utilisation : Auto-mobilisation par l'acteur qui souhaite s'impliquer, après diffusion large du kit.
Contenu : Description des pratiques des participants à l'atelier régional, selon une trame détaillée et commune (ce qui permet de rechercher des modes de réponses distincts entre pratiques sur le même thème).

VOLET 2 : CONSTRUIRE UN PROJET « FORMATION DE BASE » EN ENTREPRISE, LES ÉTAPES

Objectifs : Proposer un outil concret et simple d'accompagnement des entreprises régionales qui souhaiteraient engager une action autour de la formation de base. Cet outil est un outil de premier niveau, pour enclencher l'action et la prise de contact avec les partenaires compétents qui pourront ensuite accompagner la mise en œuvre d'un projet.
Contexte d'utilisation : Auto-mobilisation par l'acteur qui souhaite s'impliquer, après diffusion large du kit.
Contenu : Liste des étapes, principes et points de vigilance pour construire et mettre en œuvre un projet « formation de base » en entreprise.

VOLET 3: SCÉNARIO

Objectifs : Sensibiliser les employeurs sur leur intérêt à agir et sur les modalités d'action en matière de formation de base.
Contexte d'utilisation : ce scénario pourra, une fois mis en images[1], être diffusé aux acteurs en relation avec les entreprises, afin qu'il puisse être rendu disponible dans les salles d'attentes de structures/ services s'adressant aux entreprises. Il pourrait également être remis lors de diverses manifestations.
Contenu : Une histoire en 8 séquences mettant en scène 6 responsables d'entreprises/ RH ou responsables de formation échangeant sur leurs réflexions et actions sur la formation de base. Les « profils types » d'actions décrites sont inspirés des actions présentes dans l'atelier (avec des « mixages »)… mais les personnages sont totalement imaginés.

[1] Une image par séquence pourrait suffire dans un premier temps, à défaut de mieux. Les participants à l'atelier indiquent qu'il serait sans doute possible de s'appuyer sur des étudiants (ou autres acteurs en parcours de formation/ apprentissage) pour réaliser les illustrations.

VOLET 1 : LES PRATIQUES DES PARTICIPANTS À L'ATELIER

Ce volet a été rédigé par les participants. Chaque participant a rédigé, parfois à plusieurs mains, la description de sa pratique.

Formation aux Écrits Professionnels

Partenaires de l'action
- Organisme de formation : GRETA de Reims
- Entreprise : ONET ; LUSTRAL
- OPCA : FAF Propreté

L'action, en bref
L'OPCA Faf propreté a accompagné de nombreuses entreprises à mettre en œuvre des formations de base depuis 1995. Avec l'aide d'un cabinet de conseil, il a contribué à la professionnalisation de formateurs de Greta. Le Greta de Reims, qui fait partie du réseau, développe des formations en Région. Dernièrement, il a animé des formations dites « aux écrits professionnels » pour les entreprises Lustral et Onet. Ces formations sont co-construites entre l'organisme de formation et l'entreprise, s'appuient sur les situations professionnelles des salariés stagiaires, et bénéficient d'outils issus de la mise en réseau d'expériences nombreuses depuis quinze ans.

1. EMERGENCE DU PROJET, CONSTAT D'UN BESOIN DANS L'ENTREPRISE, ET MODALITES DE MOBILISATION DES ACTEURS

1.1. Qui a fait et comment s'est fait le constat d'un besoin en matière de compétences de base dans l'entreprise (les entreprises) ?

L'OPCA Faf propreté a fait un constat en 1995 : 250 000 employés, 95% de salariés non qualifiés, femmes, plutôt âgées, souvent d'origine étrangère mais pas uniquement (30%).

Les accidents du travail étaient de plus en plus nombreux, les produits plus pointus : le besoin de lecture devenait plus prégnant. Les personnes manquaient d'autonomie, alors qu'elles travaillaient toujours seules, elles faisaient entrer des personnes pour les aider dans les locaux à nettoyer, et cela posait des problèmes avec les alarmes… Par ailleurs, la mauvaise maîtrise de la langue est un frein pour l'évolution des compétences.

A partir de ces constats, le FAF propreté, en lien avec le cabinet Récif, a construit une « formation aux écrits professionnels ».

En Champagne Ardennes, le Greta a été choisi pour conduire cette formation. Dernièrement, il la décline au sein de l'entreprise **Lustral**, où il y a une politique forte de la direction et des ressources humaines, pour toutes les formations. Le besoin était connu de la direction.

1.2. Quelles ont été les modalités de sensibilisation puis de mobilisation et d'engagement des acteurs des dirigeants de l'entreprise ?

Madame SARRE, DRH de la société Lustral implantée à Châlons-en-Champagne s'est rapprochée de l'OPCA FAF-Propreté à Lille, qui lui a proposé de contacter au plus vite la société Lustral et l'organisme de formation du GRETA de Reims qui était habilité par l'OPCA à dispenser les formations aux Écrits Professionnels sur Reims.

1.3. Qui ont été les partenaires mobilisés lors de l'émergence du projet Quel a été leur rôle de chacun dans la phase de mobilisation des acteurs ?

Les partenaires sont l'OPCA et le réseau des Gréta, en particulier le Greta de Reims. Dès demande de l'entreprise à l'OPCA, le Greta est mis en relation avec l'entreprise.

La mobilisation des entreprises est liée à la fois à l'urgence du besoin dans certains situations, croisée avec un lourd travail antérieur de sensibilisation, de communication et de mobilisation des entreprises par la Branche et par le FAF Propreté.

1.4. Quelles ont été les modalités de financement de l'action ?

Le FAF propreté prend en charge la formation des stagiaires.

2. MOBILISATION DES ENCADRANTS, DES SALARIES ET ANALYSE DU BESOIN DE CHAQUE SALARIE (Positionnement)

2.1. Comment les salariés potentiellement concernés ont-ils été mobilisés pour participer à la formation (communication, affichage, choix d'un intitulé mobilisateur…) ?

Pour déterminer les personnes qui peuvent relever du dispositif, toute l'entreprise est concernée, mais c'est l'encadrement du niveau ouvrier (c'est-à-dire le chef d'équipe et/ou le responsable de sites) qui est acteur de premier plan.

2.2. Quelles ont été les modalités de « positionnement » (analyse du besoin) de chaque salarié : qui se charge du positionnement, quand, avec quel support, quel référentiel, (notamment distinction alpha/FLE/Illettrisme – logique compétences) ?

Une quinzaine de jours avant le début prévu de la formation, la Conseillère en Formation Continue (CFC) et la formatrice se rendent dans les locaux de la société. Chacun des participants se présente, puis la CFC définit la formation en direction de la hiérarchie et la formatrice fait de même en direction des futurs stagiaires en se basant sur un diaporama construit à l'aide d'exemples.

Lors de cette réunion d'information collective organisée en entreprise à destination des salariés des services concernés, le Greta mobilise un DVD avec des personnes qui ont fait la formation : il permet de mobiliser les salariés. Plus largement, le Greta souligne que le meilleur vecteur de mobilisation d'un salarié est qu'il connaisse quelqu'un qui a fait la formation.

2.3 Sensibilisation et mobilisation des encadrants et des salaries

Une réunion avec les encadrants est organisée par l'entreprise en amont du choix des futurs salariés stagiaires, l'organisme de formation est invité. L'objectif est de rendre les encadrants actifs pour leur faire évaluer les compétences des stagiaires, avec l'aide d'une grille fournie par l'organisme. Il s'agit à ce stade d'un positionnement « professionnel », et non pas d'un positionnement pédagogique (au sens d'identification d'objectifs pédagogiques) : il permet d'avoir des éléments sur les situations de travail qui posent difficulté et/ou qui sont maîtrisées.

Ce positionnement n'est pas obligatoire, d'autant qu'il n'est pas financé. C'est néanmoins une manière de mobiliser les encadrants et de les faire entrer, concrètement, dans le projet.

Il existe une difficulté souvent liée à celle du sentiment des encadrants que ces formations vont « leur enlever du personnel parce qu'elles sont perçues comme nécessairement longues ». On note également que la mobilisation des encadrants est plus facile quand la formation se déroule en entreprise plutôt que dans l'organisme de formation.

Enfin, les encadrants peuvent eux-mêmes être concernés par l'illettrisme, ce qui implique souvent une démarche particulière. Le Greta indique par ailleurs qu'il parle beaucoup avec les encadrants de proximité (réunion préalable, présentation de la formation, diffusion de témoignages de stagiaires) et pense qu'il pourrait envisager de développer un outil spécifique pour les encadrants, bien que ce ne soit pas apparu comme essentiel à ce stade.

3. DEFINITION ET DEROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

3.1. Quelles sont les objectifs de la formation pour l'entreprise ?

Les objectifs de la formation pour l'entreprise sont multiples :

- la stabilité du personnel,
- l'image vis-à-vis des clients,
- la transmission des consignes,
- la maîtrise de la sécurité,
- le respect des procédures, notamment dans le cadre des démarches qualité ISO 9000,
- la communication interne,
- l'accès aux formations-métiers,
- l'accès à des fonctions d'encadrement.

3.2. Quels sont les types d'objectifs de la formation pour les salariés ?

Les objectifs exprimés par les salariés sont de plusieurs natures :

- Acquisition des compétences linguistiques liées au premier niveau de la qualification défini dans le référentiel de l'ouvrier de nettoyage européen (annexe 7) et peut-être pour certaines passer le CQP ASM (Certificat de Qualification professionnelle Agent de Service Machiniste),
- Augmentation de leur salaire,
- Gain en autonomie et en reconnaissance dans la vie quotidienne.

3.3. Qui sont les publics ciblés (par niveau, par parcours alpha/fle/ill, mixité de niveau et de parcours, d'âge, de sexe, de statut…) ?

À travers le dispositif de formation aux écrits professionnels, la branche professionnelle souhaite faire progresser le plus grand nombre des salariés peu ou pas alphabétisés.
Les groupes sont essentiellement composés de 12 femmes d'une quarantaine années (voire plus), mères de familles et d'origine étrangère (du Maghreb mais également d'Afrique Noire). On peut trouver également des femmes françaises relevant alors strictement de l'illettrisme.

3.4. Quelles ont été les modalités d'organisation de l'action ?

Où se passe-t-elle (lieu proche/éloigné dans l'entreprise/au sein de l'OF) et pourquoi ?

Le GRETA de Reims dispense la Formation aux Écrits Professionnels à deux groupes de la société LUSTRAL.

- La formation du premier groupe se déroule dans les locaux de la société LUSTRAL à Saint-Martin-sur-le-Pré (près de Châlons-en-Champagne). Les stagiaires viennent pour la plupart en bus, ce qui pose un problème pendant les grèves. Cependant, l'avantage pour le groupe, c'est que « nous avons tout le matériel à disposition et nous pouvons nous servir des différents appareils (aspirateur, chariot ménage, autolaveuse…) pour nommer les éléments ». Parfois, la proximité des encadrants peut poser également quelques problèmes.

- La formation du deuxième groupe se déroule, quant à elle, dans les locaux du GRETA de Reims central dans la ville alors que la société LUSTRAL se situe en périphérie lointaine de la ville de Reims. L'avantage principal est le matériel (ordinateur, vidéo projecteur, photocopieuse…) à disposition. Les stagiaires en situation de Remise à Niveau peuvent ainsi s'initier à l'outil informatique toujours en respectant le cadre des Écrits Professionnels (Création d'étiquettes, d'affichettes, de planning…).

Est-ce une action intra-entreprise ou inter-entreprise ?

Actuellement, les deux actions dont le GRETA de Reims s'occupe sont de type intra-entreprise. Cependant, le GRETA a déjà réalisé, il y a quelques années, une action avec deux entreprises (AgNet et Aubnet).

Quand se déroule-t-elle et pourquoi ?

Les actions se déroulent dans la grande majorité des cas hors temps de travail. En effet, les agents de services sont à temps partiel et travaillent le plus souvent tôt le matin et en fin d'après-midi. Les stagiaires restent donc disponibles pour les après-midi. Les lundi, mardi et jeudi sont les après-midi le plus souvent sélectionnés.

Les 6 heures hebdomadaires de la formation leur permettent d'augmenter substantiellement leur salaire mensuel.

Combien de temps dure-t-elle ?

La "Formation aux Écrits Professionnels" dure 250 heures.

Il est demandé dans le Cahier des Charges de la Formation aux Écrits Professionnels de mettre à disposition de l'action deux formateurs ayant suivi la formation organisée par le Cabinet RECIF et de libérer ceux-ci une fois par trimestre pour échanger avec les autres formateurs de France lors de réunions de coordinations. Ces réunions très importantes permettent à tous les formateurs de se ressourcer et de comprendre les autres pratiques.

3.5. Quelles sont les caractéristiques de l'ingénierie pédagogique ?

Dans le cadre de la formation aux écrits professionnels, il s'agit donc de former les salariés concernés à travers un dispositif limité dans le temps, 250h en moyenne. Pour cela, un lien permanent se construit entre les acteurs de l'entreprise et l'organisme de formation.

L'objet principal de la formation est de développer les compétences linguistiques en se basant sur les écrits professionnels.

Dans notre situation, on pourra également parler de "littératie" c'est-à-dire l'aptitude précise à savoir comprendre et utiliser l'information écrite dans la vie courante à la maison, et au travail en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités.

3.6. Quels sont les contenus/ supports/ méthodes/ outils pédagogiques ?

Le dispositif de Formation aux écrits professionnels a été conçu comme une action de formation continue destinée à des salariés.

À ce titre, ont été retenus les principes de base de l'ingénierie de formation. Cette action repose donc sur la spécification des fonctions du poste de travail et de leur objectivation, pour en fin de compte élaborer des objectifs de formation et des objectifs pédagogiques.

Elle suppose également la mise en séquence des objectifs pédagogiques en distinguant des objectifs terminaux et intermédiaires.

Les objectifs pédagogiques sont organisés en une progression pédagogique qui distingue les objectifs terminaux et les objectifs intermédiaires (ou sous-objectifs).

L'organisation des objectifs et sous-objectifs est présentée sous forme d'un organigramme de ce type et enfin l'architecture pédagogique permet de produire des scénarios pédagogiques[2].

Par soucis d'efficacité et de gain de temps, il a été décidé de mutualiser tous les documents créés au cours des formations et ce, pour tous les organismes de formation et pour tous les groupes de stagiaires. Cette obligation inscrite dans le cahier des charges semble contraignante de prime abord, néanmoins elle permet un enrichissement permanent des outils et supports pour les formateurs qui découvrent cette action de formation continue. Cette mutualisation se présente actuellement sous forme de DVD et cumule plus de 20 000 références.

Et pourtant, les supports pédagogiques doivent être "beaux". Pas question de photocopie de photocopies comme on peut parfois le voir. Ce public en difficulté linguistique de base demande (contrairement à ce que l'on peut penser) un "traitement" particulier quant à la présentation numérisée des supports. Des couleurs, une écriture (majuscule, minuscule et cursive) lisible, une appartenance à leur entreprise et à l'organisme de formation grâce aux logos insérés en haut du support sont des éléments indispensables une qualité de mise en page.

Sur les supports, toutes les consignes sont indiquées en clair et ce, même si les stagiaires lisent mal et ne les comprennent pas. Ces consignes servent aux autres formateurs qui ne manqueront pas d'utiliser un jour ces supports. En effet, l'organisme de formation s'est engagé, en signant le cahier des charges à laisser les droits d'auteur de création des outils et supports au FAF-Propreté.

Enfin, dernier détail technique mais d'importance, il faut absolument que les supports reflètent les documents authentiques professionnels ou de la vie quotidienne. Ces documents sont en couleur.

[2] Cf l'idée de scénario pédagogique pages 48 à 55

4. OUTILS ET ACTEURS DU SUIVI, DE L'EVALUATION, DE LA VALORISATION DE L'ACTION

4.1. Quel est le rôle des différents partenaires dans le suivi et l'évaluation de l'action ?

Pendant la formation, il est important que l'entreprise ne perde pas le contact avec les stagiaires en formation en même temps que la formation s'appuie sur leurs besoins en entreprise. Pour cela, les rôles respectifs du chef d'entreprise, du chef de projet, du responsable de la production et de l'encadrement direct sont fixés en amont en lien avec le Greta. Le recours à un Comité de Pilotage réunissant également des stagiaires et les formateurs est fortement recommandé.

Par ailleurs, l'action ne s'arrête pas avec la formation. Il est décisif que le salarié ayant achevé la formation "tremplin" puisse continuer son effort par lui-même, conseillé par le DRH, et que les sollicitations de l'usage de l'écrit soient réelles dans son activité quotidienne. Ici encore, l'encadrement direct a un rôle important à jouer, touchant l'organisation et le management des activités courantes.

4.2. Comment est réalisée l'évaluation des acquis des stagiaires ?

Un livret des compétences linguistiques acquises accompagne chaque stagiaire. Dès l'arrivée de la stagiaire, la formatrice commence à remplir ces livrets et valide les différentes acquisitions tout au long de la formation. Ce livret est rendu à la stagiaire en fin de formation qui pourra ou non le présenter à sa hiérarchie.

4.3. Comment est réalisée l'évaluation des apports de la démarche pour l'entreprise ?

Il est prévu de réaliser avec la Direction des Ressources Humaines mais également avec les encadrants une grille à partir de laquelle on pourra faire ressortir la progression des stagiaires.

Certaines stagiaires ont été invitées à s'inscrire à la formation CQP ASM. L'obtention du CQP peut apporter une preuve supplémentaire à l'apport de la démarche.

4.4. Quel type de valorisation de l'action est envisagé ? Dans quel objectif ?

Les entreprises de la branche propreté bénéficient aujourd'hui d'un travail ancien et riche, fait de capitalisation d'expériences et de mises en réseau (des Greta par le cabinet Récif notamment). Cela permet une valorisation en continu, qui s'appuie sur les valorisations passées.

Formation aux savoirs fondamentaux

Partenaires de l'action :
Organisme de formation : AEFTI de Reims
Entreprise : Régie de quartier sparnacienne
OPCA : Habitat-Formation

L'action, en bref :
La Régie sparnacienne accompagne des demandeurs d'emploi en parcours d'insertion sociale et professionnelle. Dans le cadre de sa mission de réorientation professionnelle et/ou de réinsertion, elle oriente les salariés en contrat aidé vers des formations individualisées aux savoirs fondamentaux. C'est l'AEFTI Marne qui se voit confier cette action de formation avec l'appui de l'OPCA, Habitat Formation.

1. EMERGENCE DU PROJET, CONSTAT D'UN BESOIN DANS L'ENTREPRISE, ET MODALITES DE MOBILISATION DES ACTEURS

1.1. Qui a fait et comment s'est fait le constat d'un besoin en matière de compétences de base dans l'entreprise (les entreprises) ?

La régie sparnacienne et l'AEFTI Marne accueillent des demandeurs d'emploi et des salariés en insertion dans le cadre d'insertion sociale et professionnelle. C'est ce cœur de métier commun qui les a conduits à se rapprocher.

Le constat d'un besoin en compétences de base s'est fait lors du suivi d'une salariée par la Régie. Il peut être fait pour d'autres salariés.

1.2. Quelles ont été les modalités de sensibilisation puis de mobilisation et d'engagement des acteurs des dirigeants de l'entreprise ?

L'encadrant de proximité de la Régie a évoqué la situation de la salariée concernée en réunion d'équipe animée par le responsable de l'établissement. Il en résulte le besoin d'une formation individualisée.

1.3. Qui ont été les partenaires mobilisés lors de l'émergence du projet ? Quel a été leur rôle de chacun dans la phase de mobilisation des acteurs ?

Des échanges et rencontres entre les encadrants et l'équipe pédagogique de l'AEFTI ont permis de recenser des difficultés de la salariée dans ce domaine et de mettre en place un parcours de formation adapté en lien avec le projet et le contexte professionnels.

1.4. Quelles ont été les modalités de financement de l'action ?

L'action de formation s'est déroulée pendant 9 mois en 2009 et début 2010. L'organisme collecteur de fonds, Habitat Formation a financé cette prestation.

2. MOBILISATION DES ENCADRANTS, DES SALARIES ET ANALYSE DU BESOIN DE CHAQUE SALARIE (Positionnement)

2.1. Comment les salariés potentiellement concernés ont-ils été mobilisés pour participer à la formation ?

L'encadrant s'est chargé de mobiliser la salariée et l'a accompagnée lors du premier rendez-vous.

2.2. Quelles ont été les modalités de « positionnement » (analyse du besoin) de chaque salarié : qui se charge du positionnement, quand, avec quel support, quel référentiel ?

Le positionnement de la salariée, préalable à l'entrée en formation, a permis de définir le plan de formation adaptée aux besoins et attentes de chacun. Il est mené par la responsable de formation.

Il s'est déroulé en 2 temps :

Un entretien individuel permettant d'apprécier la motivation, les objectifs de la salariée et les compétences en réception et production orales.

Une évaluation dans le domaine des compétences de communication écrites.

2.3. Quelles ont été les modalités de sensibilisation puis de mobilisation des encadrants de proximité ?

Les encadrants de proximité ont été associés par la direction de l'établissement dans le cadre de notre partenariat. Ils ont participé aux échanges et rencontres avec la stagiaire pendant le parcours de formation.

3. DEFINITION ET DEROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

3.1. Quels sont les objectifs de la formation pour l'entreprise ?

Les objectifs de la formation sont d'optimiser les performances liées au poste de travail et de développer une autonomie dans l'univers de l'écrit en lien avec le projet.

Ils sont définis en étroite collaboration avec la Régie.

3.2. Quels sont les types d'objectifs de la formation pour les salariés ?

Pour la salariée, il s'agit d'acquérir une autonomie linguistique dans ses démarches professionnelles et quotidiennes. Ce sont des objectifs de socialisation et cognitifs.

3.3. Qui sont les publics ciblés?

Une personne en emploi aidé au sein de la Régie.

3.4. Quelles ont été les modalités d'organisation de l'action ?

Le plan de formation détermine le volume du contrat pédagogique en l'occurrence de 100 heures.

L'action se déroule tous les jeudis matin à raison de 4 heures par semaine dans l'enceinte du centre de formation et s'intègre au sein de groupes de formation existants ayant des objectifs opérationnels similaires.

C'est pourquoi, il s'agit d'une formation personnalisée qui adapte le rythme d'apprentissage à la stagiaire.

3.5. Quelles sont les caractéristiques de l'ingénierie pédagogique ?

La pédagogie préconisée repose sur une différenciation des supports et une individualisation de la formation ; les contenus et les méthodes pédagogiques tiennent compte du niveau cognitif de la salariée, de ses difficultés et de ses besoins en termes d'acquisition des connaissances. Les séances s'appuient aussi souvent que possible sur les supports authentiques de l'entreprise (formulaire administratif, consignes, dosages des produits horticoles, emploi du temps, repérage spatio-temporel, règlement intérieur, ordre de mission, fiche de paie, etc…). Le lexique professionnel relatif au poste occupé est régulièrement réactivé. Les applications basées sur l'appropriation morphosyntaxique font appel à des expressions et des textes sur des situations contextualisées afin de développer des compétences en communication langagière. L'outil informatique est utilisé pour travailler de manière interactive sur des didacticiels de français.

4. OUTILS ET ACTEURS DU SUIVI, DE L'EVALUATION, DE LA VALORISATION DE L'ACTION

4.1. Quel est le rôle des différents partenaires dans le suivi et l'évaluation de l'action ?

L'encadrant de proximité par des échanges avec l'équipe pédagogique tout au long du parcours de formation a favorisé le bon déroulement de la formation et a permis d'évaluer la progression linguistique et de réajuster en cas de besoin.

4.2. Quels sont les points qui font l'objet d'un suivi régulier ?

- Les acquisitions en matière de savoirs de bases
- Les problématiques individuelles (santé, famille, budget, …)

4.3. Comment est réalisée l'évaluation des acquis des stagiaires?

Deux types d'évaluation :

Une évaluation formative permet de mesurer la progression de l'apprenante à l'écrit, elle est réalisée à des temps bien identifiés qui structurent l'apprentissage et permettent de réactiver les connaissances.

Une évaluation sommative valide l'ensemble des acquis cognitifs, méthodologiques et techniques de l'apprenante. Elle se traduit par des mises en situation d'examen accompagnées de l'évaluation analytique formative ; elle justifie de la progression linguistique et permet de réajuster les contenus d'apprentissage.

L'équipe pédagogique valorise les acquis de la stagiaire de manière régulière.

4.4. Comment est réalisée l'évaluation des apports de la démarche pour l'entreprise ?

Rencontre entre les partenaires associés.

4.5. Quel type de valorisation de l'action est envisagé ? Dans quel objectif ?

La salariée a communiqué son expérience en formation auprès de ses collègues en vue de les inciter à entreprendre cette démarche.

Atelier de renforcement des connaissances

Partenaires de l'action
-Organisme de formation : Poinfor Langres
-Entreprise : Défis (ex Brigades vertes), et Régie Rurale du Plateau, Chantiers d'insertion
-OPCA: AGEFOS PME

L'action, en bref
Les responsables de Défis, chantier d'insertion et de la régie rurale du plateau du vaillant, constataient un besoin manifeste des salariés en insertion de leurs structures en matière de savoirs de base. Souhaitant monter une action, ils se sont associés à Poinfor, qui, avec eux, a construit une offre de formation fondée sur l'articulation situations de travail/situations d'apprentissage. Cette dynamique, d'abord soutenue par le Conseil général et l'Etat, puis par Agefos PME et des fondations, a reposé sur un partenariat de projet associant étroitement les employeurs, les encadrants, l'organisme de formation et les salariés concernés.

1. EMERGENCE DU PROJET, CONSTAT D'UN BESOIN DANS L'ENTREPRISE, ET MODALITES DE MOBILISATION DES ACTEURS

1.1. Qui a fait et comment s'est fait le constat d'un besoin en matière de compétences de base dans l'entreprise (les entreprises) ?

La mission de la structure est la progression individuelle de chaque salarié. Ainsi le Directeur a demandé aux encadrants et à l'accompagnatrice socioprofessionnelle de vérifier comment les salariés se situaient par rapport aux savoirs de base. La prise en compte des stratégies de contournement étant un des éléments majeurs pour faire un premier repérage.

1.2. Quelles ont été les modalités de sensibilisation puis de mobilisation et d'engagement des acteurs des dirigeants de l'entreprise ?

Les directeurs des deux structures sont convaincus des besoins de formation et d'apprentissage des savoirs de base pour les salariés en parcours d'insertion.

1.3. Qui ont été les partenaires mobilisés lors de l'émergence du projet ? Quel a été le rôle de chacun dans la phase de mobilisation des acteurs ?

Les deux structures (DEFIS et régie rurale du plateau) sont allées rencontrer le directeur du centre de formation POINFOR afin de proposer une intervention délocalisée dans les structures pour faciliter les apprentissages des savoirs de base.
L'organisme de formation a mobilisé une formatrice pour écrire un projet en lien avec les deux structures.

1.4. Quelles ont été les modalités de financement de l'action ?

2006 – 2007 : Conseil général
2007 – 2008 : Etat et le Conseil Général (via les AFB)
2008 – 2009 : Conseil général et AGEFOS
2009-2010 : AGEFOS
2010 – 2011 : réflexion en cours pour une prise en charge sur les périodes de professionnalisation.

La Fondation Orange a été mobilisée par l'organisme de formation et la Société Générale par Défis pour les deux chantiers d'insertion. Elles ont soutenu la construction des outils pédagogiques.

2. MOBILISATION DES ENCADRANTS, DES SALARIES ET ANALYSE DU BESOIN DE CHAQUE SALARIE (Positionnement)

2.1. Comment les salariés potentiellement concernés ont-ils été mobilisés pour participer à la formation ?

Le projet est présenté lors d'une réunion collective en présence de l'organisme de formation. Les salariés intéressés se positionnent définitivement à l'issue de la présentation. Il n'y a pas d'obligation. Après la réunion, la formatrice reçoit les personnes en entretien individuel. Ceux qui s'engagent le font par écrit.

Il faut noter l'importance de l'intitulé de la formation : le mot illettrisme n'a jamais été mentionné dans le projet.

2.2. Quelles ont été les modalités de « positionnement » (analyse du besoin) de chaque salarié : qui se charge du positionnement, quand, avec quel support, quel référentiel ?

Un premier repérage est effectué par l'accompagnatrice socioprofessionnelle.

Un entretien de positionnement est effectué à l'issue de la présentation collective par des entretiens individuels avec les personnes qui ont souhaité s'impliquer dans l'action. Les objectifs de formation ne sont définis qu'ensuite, en cours de formation, avec un engagement des trois parties : formateur/salarié/encadrant.

2.3. Quelles ont été les modalités de sensibilisation puis de mobilisation des encadrants de proximité ?

Après une information sur le projet de formation en réunion d'équipe par le directeur et l'organisme de formation, les encadrants ont été associés à la démarche en leur demandant d'identifier les savoirs de base mobilisés dans la réalisation des activités.

Cette année, ils ont, en sus, été invités à participer, avec l'organisme de formation et les salariés à la définition des objectifs pédagogiques. Ils s'impliquent par ailleurs, bien entendu, dans l'évaluation des apports de la formation. Cette implication a permis de rendre les encadrants demandeurs de formation pour leurs salariés, ce qui n'était pas évident au départ.

Le processus d'implication s'inscrit dans le cadre de temps de formation à destination des salariés permanents de la structure (9h sur l'ensemble de la période).

3. DEFINITION ET DEROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

3.1. Quels sont les objectifs de la formation pour l'entreprise ?

L'action s'adresse à la fois aux salariés en insertion et aux salariés permanents des deux structures impliquées.

FINALITES DE L'ACTION

Pour les salariés en parcours d'insertion :

L'action a été conçue pour permettre aux salariés en parcours d'insertion éprouvant des difficultés face aux savoirs de base de :

- évoluer dans leur environnement social ainsi que dans leur environnement professionnel.
- valoriser et faire émerger des savoir-faire et savoir-être individuels et collectifs par la réalisation collective d'un produit médiatique.

Pour les permanents des structures :

L'action a été conçue afin de permettre aux permanents de deux SIAE de :

- adopter une démarche pédagogique permettant de faciliter l'acquisition de savoirs de base.
- suivre et évaluer les avancées des acquisitions des savoirs de base des bénéficiaires en parcours d'insertion.

BUTS DE L'ACTION

Pour les salariés en parcours d'insertion :

- Développer l'autonomie des personnes sur certaines tâches de la vie quotidienne.
- Développer l'autonomie des personnes sur certaines tâches liées à leur poste de travail.
- Faciliter l'acquisition des savoirs de base.
- Favoriser le transfert, dans la vie quotidienne et professionnelle ainsi qu'en formation, des capacités mises en œuvre dans la formation lors de la confrontation aux situations-problèmes.
- Augmenter les chances de réussite du parcours d'insertion sociale et professionnelle des personnes.

Pour les permanents des structures :

- Repérer les personnes éprouvant des difficultés face aux savoirs de base.
- Aider les personnes repérées à transférer des savoirs théoriques au niveau pratique en adaptant la démarche.
- Elaborer des approches pédagogiques individualisées.
- Sensibiliser les salariés en parcours d'insertion à la transférabilité des compétences professionnelles dans d'autres situations professionnelles et dans la vie quotidienne.

3.2. Quels sont les types d'objectifs de la formation pour les salariés ?

OBJECTIFS DE FORMATION

Pour les salariés en parcours d'insertion :

Objectifs pédagogiques en lien avec l'acquisition ou le réapprentissage des savoirs de base :

- Prendre conscience de ses connaissances personnelles en français (expression orale et écrite), mathématiques, raisonnement logique et culture générale.
- Développer ses connaissances en français (expression orale et écrite), mathématiques, raisonnement logique et culture générale.
- Mettre en application ses connaissances théoriques dans des situations pratiques professionnelles.
- Raisonner en tenant compte de son intérêt personnel, de l'intérêt du groupe et de l'intérêt des structures.
- Accroître l'autonomie face aux situations nouvelles et aux tâches à réaliser.
- Argumenter et confronter ses raisonnements et ses idées.
- Avoir envie d'approfondir ses apprentissages.
- Découvrir l'outil informatique et se l'approprier.

Objectifs pédagogiques à caractère social :

- Reprendre confiance en soi.
- Prendre des initiatives.
- Favoriser et développer l'autonomie et la mobilité.
- S'organiser en tenant compte des possibilités et des contraintes de chacun.
- Apprendre à travailler en équipe : binôme, trinôme.
- Rechercher des informations en autonomie.
- Gérer son temps afin de finaliser un projet.
- Respecter la parole des autres et en tenir compte.
- Renforcer le lien social.
- Savoir accueillir de nouvelles personnes et instaurer une cohésion de groupe.
- Sensibiliser à la culture locale.
- Sensibiliser au développement durable.
- Sensibiliser à la citoyenneté.
- Sensibiliser à l'orientation professionnelle et à la vie professionnelle.

Pour les permanents des structures :

- Connaître et repérer les stratégies de contournement et les signes symptomatiques de défaillance des savoirs de base.
- Repérer les savoirs de base nécessaires à la réalisation des chantiers.
- Définir des objectifs pédagogiques individualisés et en faire le suivi.
- Acquérir une approche pédagogique adaptée aux situations d'illettrisme.
- Orienter les salariés en parcours d'insertion vers l'Atelier de Renforcement des Connaissances afin d'être en capacité de réaliser les chantiers.
- Evaluer les acquis des salariés en parcours d'insertion.

3.3. Qui sont les publics ciblés?

La formation cible les salariés en insertion issus de deux Structures d'Insertion par l'Activité Economique : salariés en parcours d'insertion de DEFIS et de la Régie Rurale du Plateau de Vaillant.

Ces salariés en parcours d'insertion ont été repérés en amont de l'action par les responsables des structures comme étant confrontés à des difficultés face aux savoirs de base (niveau VI, niveau V et niveau VBis majoritairement) et se sont portés volontaires pour bénéficier de cette action de formation.

L'action forme également les salariés permanents des structures pour optimiser leur rôle d'accompagnant sur l'apprentissage des savoirs de base par les salariés en insertion.

3.4. Quelles ont été les modalités d'organisation de l'action ?

Où se passe-t-elle et pourquoi ?

Les séances de formation en salle se sont déroulées sur les lieux de travail des salariés, une semaine le vendredi à Vaillant et une semaine le mercredi à Lecey.

Cette organisation permet aux salariés en parcours d'insertion de travailler sur leur mobilité, sur leur autonomie ainsi que sur leur capacité d'adaptation à un nouvel environnement.

Est-ce une action intra-entreprise ou inter-entreprise ?

C'est une action inter-entreprise.

Quand se déroule-t-elle et pourquoi ?

Du côté des salariés en parcours d'insertion :

L'action se déroule pour moitié sur le temps de travail. C'est la solution qui a été trouvée afin de s'assurer d'une réelle volonté personnelle de s'impliquer dans l'action.

Les séances de formation en salle ont lieu une journée par semaine (6 heures) le mercredi ou le vendredi.

Du côté des permanents des structures :

L'action se déroule sur le temps de travail sur des demi-journées ponctuelles.

Combien de temps dure-t-elle?

Du côté des salariés en parcours d'insertion :

- 1 séance de positionnement et d'entretiens individuels, soit **6 heures**.
- 20 séances de formation en salle à du 16 octobre 2009 au 31 mars 2010 et ce, à raison de 6 heures hebdomadaires, soit **120 heures** de formation en salle par bénéficiaire.
- 1/2 séance de formation « chantier » sur le terrain, soit **3 heures** de formation.
- 4 sorties pédagogiques d'une journée, soit **28 heures** à l'extérieur par bénéficiaire.

TOTAL : 157 heures de temps de formation maximum prévu (si le bénéficiaire participe à la totalité de l'action).

Parcours moyen d'un bénéficiaire : 78 heures. Ce parcours moyen s'explique grâce à 2 facteurs :

- le dispositif à entrées et sorties permanentes (sorties en cours pour fin de contrat ou maladie ; entrées en cours).
- un manque d'assiduité dû à des problèmes de mobilité, de santé ou familiaux.

Du côté des permanents des structures :
3 séances de formation d'une demi-journée, soit **9 heures.**

3.5. Quelles sont les caractéristiques de l'ingénierie pédagogique ?

Quels sont les contenus/ supports/ méthodes/ outils pédagogiques ?

Matériel pédagogique :

- 6 ordinateurs portables
- 10 postes informatiques fixes connectés à Internet (6 à Lecey et 4 à Vaillant)
- Un appareil photo numérique

Outils pédagogiques :

- Des logiciels pédagogiques : ASSIMO Math, ASSIMO Espace/Temps, ASSIMO Lecture/Ecriture, Encyclopédie Encarta, Code de la route Rousseau.
- Des logiciels de bureautique : Pack Office (Word, Excel, Powerpoint), OpenOffice (Calc, Writer, Impress), Photojam.
- ACTIVOLOG
- Documents authentiques

Méthode pédagogique :
La démarche pédagogique proposée lors des séances en salle a pu s'appuyer sur une utilisation renforcée et intensive de l'outil informatique.

Les séances de formation se déroulaient la plupart du temps en trois phases pédagogiques :

- Une animation collective

- Un travail individuel ou en sous-groupes en cohérence avec la progression pédagogique individualisée proposée en fonction du niveau, du projet, des besoins et des attentes de chaque bénéficiaire.

- Le projet du groupe portant des objectifs de deux ordres :

- donner du sens et valoriser les apprentissages.
- renforcer la confiance en soi et le développement de compétences et de l'autonomie par le biais de l'utilisation de l'informatique.

Contenus abordés en salle et lors des sorties pédagogiques :

Initiation à l'utilisation de l'outil informatique :

- Initiation à Windows
- Initiation aux logiciels de traitement de texte Open Office Writer et Word 2007.
- Initiation au tableur Open Office Calc.
- Initiation à Internet (navigation, recherches d'informations et d'offres d'emploi, communication par courrier électronique).
- Utilisation de logiciels pédagogiques : ASSIMO lecture-écriture, espace-temps et mathématiques, code de la route ROUSSEAU.

Vie quotidienne :

- La carte d'identité nationale
- Code de la route (DVD code de la route Rousseau prêtés par l'auto-école Avenir)
- Le dossier MDPH
- Le budget familial
- Le constat amiable de dégât des eaux
- Rédaction d'un mot d'excuse
- Le constat amiable d'accident automobile
- Sujets d'actualité sanitaire et sociale
- Rédaction de lettres administratives (avocat, résiliation d'abonnement, assurance, …)
- Remplissage de formulaires et de dossiers administratifs (CAF, inscription sur les listes électorales, …)
- L'Union Européenne et la citoyenneté européenne
- Les droits du citoyen et les devoirs du citoyen (le vote, etc.)

Vie professionnelle :

- Recherche d'offres d'emploi sur Internet
- Le CV
- L'entretien d'embauche
- La lettre de motivation (la présentation, les erreurs à éviter, les règles à respecter)
- Le bulletin de salaire
- Remplissage de documents professionnels (fiche de chantier, demande d'acompte, solde de tout compte)
- Les consignes de sécurité
- Les pictogrammes des produits dangereux
- Les modes d'emploi et les notices de montage

Mathématiques :

- Lecture de données
- La proportionnalité
- Les pourcentages
- Les échelles
- La représentation graphique (métrages, plans, croquis, écartements)
- Les périmètres
- Les surfaces ASSIMO
- Les volumes
- -L'argent

Raisonnement logique :

- Logique de déduction
- Test d'organisation
- Remue-méninges, énigmes
- Activolog : Méthode d'activation du raisonnement logique. C'est un outil qui permet de développer les outils cognitifs mobilisés lorsque l'on met en œuvre des compétences clés. Activolog fait travailler sur des opérations mentales telles que la classification, la sériation, la proportionnalité, la topologie, les mouvements …

Repérage dans le temps et dans l'espace :

- Repérage sur le plan de métro de Paris
- Repérage sur un plan de ville (légendes, coordonnées, index, symboles, échelles)
- Repérage sur un plan d'immeuble
- Tenir un agenda ASSIMO
- Lire des horaires de bus
- Repérage sur un plan d'appartement, …
-

Contenus abordés en milieu professionnel :

- Identification et reconnaissance des différentes matières utilisées dans les activités crochet, bois et cuir.
- Travail sur les mesures de longueurs et les conversions : utilisation des outils de mesure, de repères corporels et conversions.
- Reconnaissance de pictogrammes (entretien du linge, étiquettes et produits divers).
- Lecture de représentations graphiques (grille de crochet, plan, carte).
- Compréhension et respect des consignes de travail et de sécurité.
- Organisation du poste de travail.
- Lecture et compréhension d'un tableau à double entrée (tableau de confection des paniers).
- Calcul d'un prix de revient et d'un prix de vente (+, -, /, *, %).
- Utilisation des balances.
- Calcul des surfaces au sol, des surfaces vitrées et des surfaces de bureaux.
- Réalisation de plans représentatifs et à l'échelle.
- Stérage de piles de bois.
- Prise de notes.
- Reconnaissance de différentes essences de bois.

4. OUTILS ET ACTEURS DU SUIVI, DE L'EVALUATION, DE LA VALORISATION DE L'ACTION

4.1. Quel est le rôle des différents partenaires dans le suivi et l'évaluation de l'action ?

Permanents des SIAE : Suivi et évaluation des acquis des bénéficiaires en milieu professionnel, évaluation de l'action par le biais d'un questionnaire.
Centre de formation : Suivi des progressions pédagogiques individualisées, ajustement des objectifs et évaluation formative des acquis des bénéficiaires.
Bénéficiaires de l'action : Evaluation de l'action par le biais d'un questionnaire.

4.2. Quels sont les points qui font l'objet d'un suivi régulier ?

- Les acquis en matière de savoirs de base
- Les problématiques individuelles (santé, famille, budget, …)

4.3. Comment est réalisée l'évaluation des acquis des stagiaires?

L'évaluation :

- Evaluation formative à chaque séance tout au long de l'action par la formatrice en remplissant une fiche de positionnement et de suivi des objectifs des bénéficiaires en salle.
- Evaluation par les permanents des structures en remplissant une fiche de positionnement et de suivi des objectifs des bénéficiaires en milieu professionnel.
- Auto-évaluation par les bénéficiaires à chaque séance tout au long de l'action en remplissant une fiche de progression pédagogique individuelle (Qu'est-ce que j'ai fait aujourd'hui ?/ Est-ce acquis, en cours d'acquisition ou non acquis ? / Quelles sont les difficultés que j'éprouve ? / Où me suis-je arrêté ?)

La restitution :

Une restitution est effectuée ponctuellement aux bénéficiaires par la formatrice afin de les confronter à leur auto-évaluation.
Une restitution est effectuée entre les permanents des structures et la formatrice afin de confronter les évaluations des acquis en salle et en milieu professionnel.

4.4. Comment est réalisée l'évaluation des apports de la démarche pour l'entreprise ?

Mise en place d'un questionnaire par la formatrice soumis aux permanents des SIAE en fin d'action. Restitution des réponses à ce questionnaire lors du bilan final dans l'optique de faire évoluer l'action.

4.5. Quel type de valorisation de l'action est envisagé ? Dans quel objectif ?

Le projet a été diffusé dans des articles de presse, les partenaires sociaux et l'OPCA ont été invités au bilan final de l'action, dans l'objectif de sensibiliser à la nécessité et à l'importance de mener une telle action au sein des SIAE afin d'augmenter les chances de réussite du parcours d'insertion sociale et professionnelle des bénéficiaires.

Formation en savoirs fondamentaux

Partenaires de l'action
- Organisme de formation : CPO
- Entreprise : BEC Construction
- OPCA : AREF-BTP

L'action, en bref
L'AREF BTP a animé depuis quelques années une dynamique de mobilisation des entreprises du bâtiment autour de la formation de base. L'action présente se déroule dans l'entreprise Bec Construction. Lors d'une visite de l'AREF BTP, un échange sur les besoins globaux de formation de l'entreprise a révélé des besoins sur les savoirs de base. CPO a été mis en relation avec Bec Construction et a élaboré une action de formation, qui, après association des encadrants pour préciser les besoins et les outils professionnels, s'est déroulée dans l'entreprise et a été co-pilotée par l'OPCA, l'entreprise et l'organisme de formation.

1. EMERGENCE DU PROJET, CONSTAT D'UN BESOIN DANS L'ENTREPRISE ET MODALITÉS DE MOBILISATION DES ACTEURS

1.1. Qui a fait et comment s'est fait le constat d'un besoin en matière de compétences de base dans l'entreprise (les entreprises) ?

Ce constat s'est fait lors d'un échange entre le Directeur technique et ses collaborateurs de retour d'une formation en lecture de plans, ayant eu des difficultés de compréhension pour suivre la formation.

1.2. Quelles ont été les modalités de sensibilisation puis de mobilisation et d'engagement des dirigeants de l'entreprise ?

Le directeur technique, après avoir pris en compte le besoin des personnes concernées, a évoqué le sujet avec le responsable de l'établissement et a échangé avec l'encadrement de chantier de proximité.

1.3. Qui ont été les partenaires mobilisés lors de l'émergence du projet ? Quel a été le rôle de chacun dans la phase de mobilisation des acteurs ?

Lors du rendez-vous annuel avec le conseiller de l'AREF BTP pour évoquer le projet de plan de formation de l'établissement, le directeur technique a fait part à ce dernier du constat évoqué au point 1.1. Son souhait était de pouvoir faire évoluer en compétences et autonomie des compagnons éprouvant des difficultés linguistiques.
Après avoir présenté l'ingénierie de formation proposée par le groupe OPCA B et TP/GFC/AREF pour appréhender la problématique de savoir de base et de langue, et la possibilité d'un plan de

financement de ce type de formation par la mobilisation de fonds publics (Etat, Région) et fonds privés (OPCA et l'entreprise), le conseiller AREF a proposé deux choses :

-Envisager un échange par le formateur référent de l'organisme CPO sur les problématiques précitées avec le personnel concerné, le directeur technique et l'encadrement de chantier pour appréhender le besoin de chacun afin d'entrevoir un projet de formation, prenant en compte tout document propre au fonctionnement de l'entreprise et des chantiers (règlement intérieur, livret d'accueil, de sécurité, modes d'emploi de matériels et produits…) et situations de travail à remettre au formateur.

-En fonction des besoins, envisager une période de formation dans un premier temps de 140 heures réparties sur plusieurs semaines et étudier un plan de financement du projet.

1.4. Quelles ont été les modalités de financement de l'action ?

L'action de formation s'est déroulée pour moitié fin 2009 et pour l'autre moitié début 2010.
Celle-ci a bénéficié en 2009 d'un co-financement au titre d'un EDEC de branche et de fonds mutualisés de l'OPCA Bâtiment et de fonds d'entreprises.
En 2010 l'action a bénéficié de fonds des mêmes financeurs précités avec la participation d'un financement du Conseil Régional.

2. MOBILISATION DES ENCADRANTS, DES SALARIES ET ANALYSE DU BESOIN DE CHAQUE SALARIE (Positionnement)

2.1. Quelles ont été les modalités de « positionnement » (analyse du besoin) de chaque salarié : qui se charge du positionnement, quand, avec quel support, quel référentiel ?

Le positionnement des salariés s'est déroulé en 2 temps :

- Une évaluation de la compréhension et des compétences écrites
- Un entretien individuel permettant d'évaluer la motivation, les objectifs des salariés et les compétences orales.

2.2. Quelles ont été les modalités de sensibilisation puis de mobilisation des encadrants de proximité ?

Les encadrants de proximité ont été associés par la direction de l'établissement dès le début de la réflexion au montage du projet et ont participé à des échanges avec le groupe de stagiaires au cours de leur formation.

3. DEFINITION ET DEROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

3.1. Quels sont les objectifs de la formation pour l'entreprise ?

Pour l'entreprise, les types d'objectifs sont de permettre aux salariés l'acquisition d'une plus grande autonomie, plus de confiance en soi et l'accession à des formations techniques (évolution des compétences professionnelles).

3.2. Quels sont les types d'objectifs de la formation pour les salariés ?

Pour les salariés, les types d'objectifs sont : l'autonomie, plus d'aisance quand il y'a transmission de consignes ; mais aussi un mieux être dans leur vie personnelle.

3.3. Quels sont les publics ciblés ?

La formation a concerné exclusivement les salariés de l'entreprise.

3.4. Quelles ont été les modalités d'organisation de l'action ?

La formation a eu lien au sein de l'entreprise. Elle s'est déroulée tous les vendredis à raison de 7 heures par jour (8h00 - 12h00 / 13h00 - 16h00).
Ce choix s'est fait pour des raisons pratiques d'organisation. De plus, en ayant lieu toute la journée, les salariés concernés peuvent « mettre de côté » le chantier et se concentrer sur leur formation. Cette formation a duré 140 heures (d'octobre 2009 à mars 2010).

3.5. Quelles sont les caractéristiques de l'ingénierie pédagogique ?

Les supports pédagogiques sont des documents authentiques : écrits professionnels (règlement intérieur, consignes, modes d'emploi, livret d'accueil, règles de sécurité,...), photos de situations professionnelles.
Nous travaillons également à partir de situations de travail de chaque salarié.
À la demande des salariés en formation, nous avons également travaillé sur des documents du quotidien : remplir un chèque, lire une fiche de paye, une déclaration d'impôt,...

Objectifs pédagogiques:
- Accéder à plus d'autonomie,
- Améliorer sa capacité de compréhension (se faire comprendre, comprendre),
- S'organiser dans son travail,
- Appréhender des écrits professionnels et personnels.

Le soutien et l'implication concrète de l'encadrement de proximité et de la hiérarchie ont été un point essentiel du bon déroulement de la formation.
Les salariés ses sont sentis soutenus et valorisés.

4. OUTILS ET ACTEURS DU SUIVI, DE L'EVALUATION, DE LA VALORISATION DE L'ACTION

4.1. Quel est le rôle des différents partenaires dans le suivi et l'évaluation de l'action ?

À mi-parcours, une réunion a eu lieu. Tous les acteurs concernés étaient présents : L'AREF, la hiérarchie de l'entreprise, le CPO, les salariés. Un point a été fait sur la première partie de la formation. La formatrice a également fait un compte-rendu individuel soulignant les progressions et les difficultés de chacun.

4.5. Quel type de valorisation de l'action est envisagé ? Dans quel objectif ?

L'entreprise a fait paraître un article dans le journal du groupe. Les salariés ont pu communiquer sur l'expérience qu'ils avaient vécue et sur ce que cela leur avait apporté, lors de l'élaboration d'une vidéo en fin de stage.

L'objectif est d'inciter d'autres salariés ayant des difficultés à se manifester.

1001 lettres® – SIAE de l'Aube







Partenaires de l'action
- Entreprise : SIAE de l'Aube (Structures d'Insertion par l'Activité Economique)
- OPCA : OPCALIA
- Organisme de formation et concepteur : UNILEARN

L'action, en bref
Le réseau OPCALIA décline sur le territoire national une démarche spécifique intitulée *1001 lettres®,* parcours de formation accompagné par un médiateur et basé sur un outil multimédia de réapprentissage à partir de situations personnelles et professionnelles.
En Champagne-Ardenne, OPCALIA a notamment impulsé la démarche auprès des SIAE de l'Aube. Après une première phase de mobilisation des acteurs et d'articulation des financements, une trentaine de bénéficiaires est actuellement en formation.

1. EMERGENCE DU PROJET, CONSTAT D'UN BESOIN DANS L'ENTREPRISE, ET MODALITES DE MOBILISATION DES ACTEURS

1.1. Qui a fait et comment s'est fait le constat d'un besoin en matière de compétences de base dans l'entreprise (les entreprises) ?

OPCALIA place l'équité au rang des priorités stratégiques. Dans sa recherche de solution contre l'illettrisme et le développement des savoirs de base en entreprise, OPCALIA a renforcé son action sur l'ensemble des territoires en proposant une démarche innovante *1001Lettres®*.

Pour le réseau OPCALIA ;

Le réseau OPCALIA s'est positionné depuis une dizaine d'année sur ce sujet de préoccupation des entreprises, des besoins avaient été identifiés en matière de compétences de base. Un partenariat s'est mis en place avec UNILEARN pour développer un dispositif de formation innovant : outil de formation ludique, à partir de mises en situation personnelles et professionnelles.

Après un lancement de projet *1001Lettres®* en région Ile-de-France, chaque opérateur régional OPCALIA décline l'outil en région. Aujourd'hui, 1800 parcours *1001Lettres®* ont été positionnés à l'échelle nationale.

Pour OPCALIA Champagne-Ardenne :

OPCALIA Champagne-Ardenne a organisé des réunions collectives par département de présentation de l'outil aux entreprises : présentation de la pédagogie et de la démarche.
En octobre 2009, une réunion spécifique à ce secteur a été organisée avec toutes les structures IAE de l'Aube où les directeurs et des accompagnateurs sociaux ont été conviés avec la collaboration du coordinateur IAE de l'Unité Territoriale de la DIRECCTE de l'Aube ainsi que le référent IAE.

1.2. Quelles ont été les modalités de sensibilisation puis de mobilisation et d'engagement des acteurs des dirigeants de l'entreprise ?

Sensibilisation collective : Campagne de communication et sensibilisation des chefs d'entreprise

Au-delà du rôle d'information et de conseil en entreprise, des petits-déjeuners conférence ont été organisés en 2009 et 2010 sur les différents territoires de la région Champagne-Ardenne afin de présenter les mesures de soutien à la Formation Professionnelle dans le cadre d'une action de sensibilisation et d'information des chefs d'entreprises et des responsables des Ressources Humaines. Les actions menées au titre de la réactivation des savoirs de bases ont donc été présentées et étayées par une démonstration de l'outil *1001Lettres®*.
Des relais de communication ont été réalisés à travers les supports de communication des organisations patronales.

La présentation de *1001lettres®* est disponible en permanence sur le site Internet www.opcalia.com.

Sensibilisation : Projet *1001 Lettres®* - SIAE l'Aube

OPCALIA propose une solution « clé en main » avec une organisation pédagogique adaptée à chaque contexte d'entreprise. Ce dispositif comprend un accompagnement global de l'entreprise.
La première réunion spécifique IAE a permis de révéler le besoin commun aux SIAE. Aujourd'hui, ces structures ont un véritable besoin de formation concernant les compétences clés de leurs salariés. Les dispositifs existants sur les territoires ne permettent pas de répondre totalement à ce besoin. *1001Lettres®* apparaît donc comme une solution adaptée à leur objectif de professionnalisation en permettant de renforcer l'autonomie des bénéficiaires et leur employabilité de façon à ce qu'ils s'adaptent au mieux aux contraintes d'organisation et d'évolution de l'entreprise.
Une démonstration de l'outil par le concepteur UNILEARN a ainsi permis de gagner l'adhésion de chaque structure, de convaincre de l'opportunité pour ces structures d'acquérir ce dispositif de formation innovant et notamment de l'adéquation entre la pédagogie *1001Lettres®* et le public spécifique aux SIAE.
Plusieurs réunions techniques ont eu lieu pour évoquer les modalités de mise en œuvre et les modalités financières du projet commun *1001Lettres®* / SIAE DE L'AUBE.

Ces réunions ont permis de composer ensemble ce projet commun et d'accompagner les acteurs des structures dans la mise en œuvre de la démarche.

1.3. Qui ont été les partenaires mobilisés lors de l'émergence du projet (OF, OPCA, acteurs emploi/formation du territoire ?). Quel a été le rôle de chacun dans la phase de mobilisation des acteurs ?

Chaque partenaire a eu un rôle complémentaire dans l'accompagnement global que nous avons proposé aux SIAE : de l'ingénierie de formation à l'ingénierie financière.
UNILEARN, lors de la démonstration de l'outil et de la présentation de la pédagogie innovante, a conquis l'adhésion des directeurs de structures et des accompagnateurs sociaux.
OPCALIA en tant que porteur de projet a proposé une solution « clé en main » en termes de modalités d'organisation et modalités financières. Ainsi, un montage financier propre à ce projet a été proposé à chaque structure. L'organisation de réunions et les échanges instaurés ont permis de lever les freins de nos interlocuteurs.

Au delà de l'accompagnement financier accordé, l'impulsion institutionnelle de l'UT de la DIRECCTE de l'Aube avec la participation de son coordinateur IAE à chaque réunion alliée à son discours engageant, a favorisé les engagements des structures.

1.4. Quelles ont été les modalités de financement de l'action ?

Ce projet, porté par OPCALIA Champagne-Ardenne, bénéficie des cofinancements suivants :
-Unité Territoriale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence et de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) de l'Aube au titre de Crédits d'accompagnement départementaux dédiés à l'IAE
-OPCALIA Champagne-Ardenne
-Financement partiel du Conseil Régional via une convention signée entre OPCALIA Champagne-Ardenne et la Région Champagne-Ardenne
Pour ce projet, OPCALIA Champagne-Ardenne a élaboré un montage financier. Dans ce contexte, un dossier de demande d'appui au financement de cette action au titre des crédits d'accompagnement départementaux dédiés à l'IAE a été déposé et accordé par l'UT de la DIRRECTE de l'Aube.

1.5. Quelles ont été les modalités de sensibilisation puis de mobilisation des encadrants de proximité ?

Les directeurs de SIAE et certains accompagnateurs sociaux étaient présents lors des réunions techniques. Le montage de projet a été initié avec ces accompagnateurs sociaux : un rôle majeur, celui de « médiateur »,leur a été donné.
1001Lettres® s implique l'identification d'un « médiateur » interne (ou externe) à l'entreprise, pour chaque parcours de formation. Ce médiateur est formé pendant 4 jours (2x2 jours) par UNILEARN.

Le médiateur identifié dans chaque structure est le relai auprès de ses collègues en structures. Un médiateur peut encadrer 5 à 6 stagiaires. Il est donc préalablement formé à positionner le salarié, donner du sens à l'apprentissage, motiver, faciliter le transfert des connaissances.

La formation des médiateurs a permis un effet « réseau » entre les participants et a contribué à lever les réticences de certains d'entres eux.

2. MOBILISATION DES SALARIES ET ANALYSE DU BESOIN DE CHAQUE SALARIE (Positionnement)

2.1. Comment les salariés potentiellement concernés ont-ils été mobilisés pour participer à la formation (communication, affichage, choix d'un intitulé mobilisateur…) ?

Suite à la formation médiateur et selon la procédure transmise par UNILEARN, chaque médiateur a organisé une réunion d'information collective auprès de ses bénéficiaires soit une cinquantaine de salariés en insertion par structure. Ensuite, chaque médiateur a présenté de façon individuelle l'outil aux plus intéressés qui ont fait part de leur intérêt porté à ce projet de formation et donc de leur volonté de renforcer leurs compétences de base.

2.2. Quelles ont été les modalités de « positionnement » (analyse du besoin) de chaque salarié : qui se charge du positionnement, quand, avec quel support, quel référentiel (notamment distinction alpha/FLE/Illettrisme – logique compétences) ?

Au sein de chaque structure, chaque salarié a effectué un test de positionnement dans le cadre d'un dispositif informatisé et intégré dans l'outil *1001Lettres®*. Il est réalisé au regard de compétences visées par le bénéficiaire : sept compétences professionnelles et sept compétences personnelles.
Pour chaque compétence sont identifiés les savoirs requis. Le positionnement détermine donc la durée d'un parcours de formation. Celui-ci varie de 60 h à 120 heures.
La notion de parcours individualisé se traduit par ce positionnement individuel dans une organisation collective de formation.

3. DEFINITION ET DEROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

Le dispositif *1001Lettres®* apporte une réponse innovante aux préoccupations partagées en conciliant les besoins de formation des salariés et les impératifs des entreprises.

OPCALIA Champagne-Ardenne favorise le développement des savoirs fondamentaux au sein des entreprises en proposant *1001Lettres®*. Ce dispositif a pour vocation de renforcer l'autonomie des salariés en leur donnant les moyens de s'adapter aux contraintes d'organisation et d'évolution de l'entreprise.
1001Lettres® développe les connaissances fondamentales en français et mathématiques, renforce les capacités de raisonnement et de logique et aide les bénéficiaires à mieux communiquer dans l'entreprise mais aussi dans la vie courante.

3.1. Quels sont les objectifs de la formation pour l'entreprise ?

Aujourd'hui, ces structures ont un véritable besoin de formation concernant les compétences clés de leurs bénéficiaires. Les dispositifs existants sur les territoires ne permettent pas totalement de répondre à ce besoin.
1001Lettres® apparait donc comme une solution adaptée à leur **objectif de professionnalisation** en permettant de renforcer l'autonomie des bénéficiaires et leur employabilité, de façon à ce qu'ils s'adaptent au mieux aux contraintes d'organisation et d'évolution de l'entreprise.
Ces parcours constituent donc un moyen supplémentaire d'augmenter les capacités d'acquisition de connaissances et de développement de compétences professionnelles pour des bénéficiaires en voie de professionnalisation.
L'objectif prioritaire pour les publics concernés, majoritairement des travailleurs en situation de précarité et éloignés de l'emploi, est de contribuer à l'optimisation de leur employabilité dans la durée.

3.2. Quels sont les types d'objectifs de la formation pour les salariés ?

Une démarche qui rend le salarié acteur de son propre parcours :

- Montée en compétences et en performances des salariés,
- Améliorer et conforter l'autonomie et le raisonnement,
    - gain de confiance en soi,
    - plus grande autonomie,
    - travail en équipe facilité,
    - meilleur respect des consignes qualité et sécurité,
- Se réapproprier les savoirs fondamentaux, renforcer les connaissances fondamentales en français et mathématiques,

- Approfondir ces acquis dans des contextes professionnels (qualité, sécurité, communication, procédures, statistiques, …),
    - plus grande polyvalence
    - esprit d’initiative renforcé
    - cohésion d’équipe forte
    - amélioration de la sécurité
    - diminution des accidents du travail
    - respect des normes qualité

- Développer la mobilité, la polyvalence, la fidélisation…,

- Utiliser les nouvelles technologies (ordinateur, mail, Internet…),

3.3. Qui sont les publics ciblés (par niveau, par parcours alpha/fle/ill, mixité de niveau et de parcours, d’âge, de sexe, de statut…) ?

Le public visé est un salarié qui s’est éloigné des bases fondamentales par manque d’utilisation. L’objectif est bien une réactivation des savoirs de base.
1001Lettres® ne s’adresse pas aux publics FLE (Français Langue Etrangère) ni analphabètes.

3.4. Quelles ont été les modalités d’organisation de l’action ?

Les modalités d’organisation sont modulables.
Concernant le projet en faveur des SIAE de l’Aube, l’organisation retenue est une session d’une demi-journée par semaine pendant le temps de travail. Le parcours est individualisé sur une durée maximale de 100 heures soit environ 25 sessions réparties sur 6 mois.
Le calendrier est fixe.

Où se passe-t-elle (lieu proche/éloigné dans l’entreprise/au sein de l’OF) et pourquoi ?

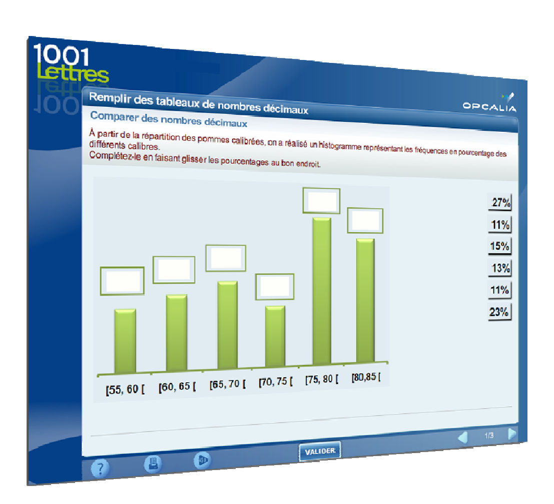
Les parcours *1001Lettres®* peuvent se dérouler soit en entreprise ou au sein d’un organisme de formation agréé par UNILEARN.
Dans le cadre du projet SIAE de l’Aube, les parcours se déroulent au sein des structures dans une salle de formation informatisée avec une connexion Internet, ou bien au sein d’un centre ressources mis à disposition par une collectivité territoriale.

3.5. Quelles sont les caractéristiques de l'ingénierie pédagogique ?

La démarche *1001 Lettres® :*







1. Une démarche qui rend le salarié acteur de son propre parcours : outil individualisé, autoévaluations permanentes, appui continu d'un médiateur, alors même que la formation se déroule dans le cadre d'un groupe.

2. Approche pédagogique novatrice, qui prend racine dans les situations concrètes de travail et les vécus professionnels de chaque salarié, pour :

   - améliorer et conforter l'autonomie et le raisonnement,
   - se réapproprier les savoirs fondamentaux,
   - approfondir ces acquis dans des contextes professionnels (analyse d'écarts, communication, procédures, statistiques, …).

3. Un processus simplifié pour les entreprises :

   - Le pivot de cette démarche repose donc sur l'outil multimédia développé par UNILEARN. Il est le support pédagogique de chaque salarié. Il porte le positionnement, la formation et les évaluations continues de chacun. Il a été conçu avec le soutien financier du FUP, sur la période 2007 (V1) / juin 2009 (V2-3).
   - Son administration technique et son animation pédagogique est géré grâce à un espace dédié « communauté de médiateurs ».

Quels sont les contenus/ supports/ méthodes/ outils pédagogiques ?

Les médiateurs bénéficient, lors de la formation médiateur de la transmission, des contenus et progressions pédagogiques, déclinés par session, pour l'ensemble du parcours de formation.

Quel a été le rôle des différents partenaires dans le déroulement pédagogique ?

Les médiateurs ont un rôle central : faciliter le transfert de connaissances, donner du sens à la démarche.

5. OUTILS ET ACTEURS DU SUIVI, DE L'EVALUATION, DE LA VALORISATION DE L'ACTION

Quel est le rôle des différents partenaires dans le suivi et l'évaluation de l'action ?

UNILEARN, procède au suivi des parcours par échanges réguliers avec les médiateurs afin de les conforter dans leur rôle et de leur apporter l'assistance technique et pédagogique.

OPCALIA en tant que porteur de projet assure le suivi financier de l'opération auprès des différents financeurs et centralise l'ensemble des pièces nécessaires à la validation des parcours.

Quels sont les points qui font l'objet d'un suivi régulier ?

Un bilan à mi-étape est prévu par OPCALIA avec chaque structure afin de l'accompagner dans le suivi administratif et financier de ce projet.

Comment est réalisée l'évaluation des acquis des stagiaires (qui fait, quand, avec quels supports, quelle restitution, à qui) ?

Une évaluation permet de valider les acquis à chaque fin de chapitre. Chaque module fait l'objet d'un bilan et une attestation de formation est remise en fin de parcours à chaque bénéficiaire.

Comment est réalisée l'évaluation des apports de la démarche pour l'entreprise (qui fait, quand, avec quels supports, quelle restitution, à qui) ?

Une restitution via un bilan de fin de parcours sera organisée par OPCALIA avec les financeurs afin de constituer un bilan quantitatif et qualitatif étayé par les témoignages des médiateurs et de quelques bénéficiaires.

Quel type de valorisation de l'action est envisagé ? Dans quel objectif ?

Une communication dans la presse locale et régionale est prévue début janvier 2011 afin de faire écho de ce projet innovant en positionnant *1001Lettres®* comme une solution adaptée à l'objectif de professionnalisation et permettant de fédérer les acteurs multiples et engagés sur la question de l'égalité des chances à l'accès à l'emploi et à la formation.

Cette expérimentation alimente également les rapports d'activités présentés par OPCALIA, particulièrement au titre des actions de lutte contre l'illettrisme en entreprise.

1001 Lettres
Témoignages

Aline Mongeot

Chargée d'insertion et de lien social
Régis Services, association d'insertion

« J'ai suivi la formation de médiateur de 1001 Lettres car cela m'intéresse de travailler avec les salariés sur les savoirs de base. Avant de découvrir ce logiciel, je préparais des exercices à partir de livres de l'éducation nationale, ce qui n'était pas évident. 1001 Lettres est ludique et bien pensé pour amener les personnes à travailler sur les compétences de base. Pour faire connaître cet outil, j'ai organisé une réunion d'information suivie par les 50 salariés en insertion puis j'ai présenté le logiciel de façon individuelle aux plus intéressés. Au final, quatre personnes ont souhaité se former et/ou évoluer professionnellement, à travers cette révision des compétences de base. Au début, on m'avait conseillé de faire des séances de trois heures. J'avais peur que cela soit trop long mais finalement, j'ai du mal à leur faire prendre une pause. Ils sont très enthousiastes ».



VOLET 2 : CONSTRUIRE UN PROJET « FORMATION DE BASE » EN ENTREPRISE, LES ÉTAPES

Étape 1 - Constater le besoin

Le constat d'un besoin en matière de formation de base peut émerger :

- en interne de l'entreprise (cf. Défis, Régie de quartier sparnacienne, Lustral)
- et/ou être accompagné par un OPCA ou un organisme de formation.

Il existe des outils de « diagnostic » des besoins et projets sur la formation de base (se mettre en relation avec son OPCA).

Les besoins potentiels d'une entreprise en matière de compétences de base

Ils peuvent être de plusieurs ordres (cumulables) :

1. L'entreprise a des projets (introduction de nouveaux matériels, restructuration, implication dans une démarche GPEC…) qui impliquent une meilleure maîtrise des compétences de base par ses salariés.

2. L'entreprise intègre, dans le cadre de ses missions, des objectifs en matière de formation de base.

3. L'entreprise constate des dysfonctionnements et des besoins dans l'activité potentiellement liés à une maîtrise insuffisante des compétences de base de certains salariés.

Indices pour repérer un besoin « collectif » de formation de base : procédures non appliquées, matériel sur-utilisé ou mal rangé, tensions, adaptations difficiles aux changements…(non exhaustif)

4. L'entreprise constate des besoins de montée en compétences de certains salariés

Indices pour repérer des besoins individuels (d'un salarié) de formation de base :

- indices relatifs aux postures : faibles initiatives, peu de signalement d'incident, pas d'intérêt pour les formations, difficultés à suivre une formation et à acquérir des compétences nouvelles...
- indices relatifs aux compétences non acquises : demande de modèle pour remplir un document, erreurs dans les proportions de matériel à commander, à utiliser, retard ou avance par rapport aux horaires de rendez-vous… (liste non exhaustive).

Étape 2 - Partager le constat et impulser le projet

2.1. Rencontre entre l'entreprise et son (ses) partenaire(s)

Modalités de rencontres, plusieurs options :

- Rencontre individuelle entre l'OPCA, voire un acteur conseil ou un organisme de formation et un interlocuteur RH de l'entreprise
- Rencontre collective territoriale et/ou sectorielle d'entreprises animée par un OPCA ou un acteur institutionnel, une Maison de l'emploi, un Centre ressource…, en lien avec un organisme de formation.

Contenu

- Premier échange sur les besoins :
  Plusieurs options selon le contexte : échanges sur le contexte et les projets de l'entreprise (développement / nouveaux matériels / ralentissement…), ces échanges pouvant permettre de préciser les besoins de formation en général dont les besoins de formation de base.
- Echange sur les intérêts à agir pour une entreprise en matière de compétences de base.

Exemples d'intérêts à agir pour une entreprise en matière de compétences de base
La valorisation et la sécurisation des parcours professionnels, La montée en qualification des salariés, La sécurisation de certains actes professionnels, Les exigences croissantes d'écrits professionnels, L'anticipation des évolutions d'un métier/ d'un secteur d'activité, Les besoins d'amélioration de la qualité du service/ du produit, Le « bien être des salariés », Un projet d'entreprise qui implique tous ces points…

- Si nécessaire, mobilisation d'arguments et d'outils pour convaincre

Sur quoi convaincre ? Convaincre de la pertinence et de l'utilité d'une formation compétences de base : ▪ Convaincre de l'existence d'un besoin de formation, ▪ Convaincre de la pertinence de l'action, ▪ Convaincre de l'utilité de l'action. Convaincre de la faisabilité et de l'efficience de l'action = lever les craintes sur l'organisation et les effets de la formation **Exemples de techniques pour convaincre :** Diffuser des témoignages de salariés et d'entreprises, Avoir des réponses concrètes sur le déroulement de la formation à proposer / adapter

- Échanges pour initier la co-construction du projet de formation.

2.2. Constitution d'un partenariat de projet

- Identification des acteurs et ressources mobilisables.

Les acteurs d'un projet peuvent être :

- Le(s) acteur(s) relais qui impulse(nt) et accompagne(nt) l'action. Il peut s'agir de l'OPCA / l'organisme de formation / une MDE ou association territoriale / un chargé de projet en interne de l'entreprise / un représentant syndical / un Centre de ressource illettrisme.
- Le(s) Financeur(s). Il peut être uniquement financeur ou également partie prenante en tant qu'acteur relais. Il peut s'agir de l'OPCA, mais aussi de l'entreprise ou d'une institution engagée sur le territoire (collectivité, Etat…).
- L'acteur « conseil – diagnostic » qui accompagne le diagnostic de besoin et la mobilisation dans l'entreprise. Il peut s'agir de l'acteur relais, de l'organisme de formation qui dispensera la formation, d'un consultant RH, ou encore un acteur interne à l'entreprise.
- Le Formateur qui réalise le positionnement par stagiaire et dispense la formation. C'est l'organisme de formation, qui peut (ou non) être aussi acteur relais et « conseil diagnostic ».
- La (les) entreprise(s) (logique groupe / territoire / branche) et au sein de l'entreprise, selon les configurations, il est nécessaire d'impliquer à la fois le responsable, le responsable formation, mais aussi les encadrant(s) de proximité et les salarié(s).

Il y a cinq types d'acteurs mais les acteurs n'ont pas tous le même rôle partout. À chaque projet et à chaque territoire sa configuration en fonction des ressources disponibles, de la professionnalisation des acteurs sur le sujet, de la reconnaissance / légitimité de chaque acteur sur chaque étape et l'efficience associée…

- Constitution d'un partenariat de projet pour construire collectivement l'analyse des besoins, la rédaction du cahier des charges, le suivi du déroulement de la formation, l'évaluation de la formation.

2.3. Préfiguration du projet de formation

- Choisir la nature de l'approche : spécifique « formation de base » ou « intégrée » ?

Plusieurs choix possibles :
- L'approche spécifique implique d'élaborer ou de recourir à une offre spécifique sur les compétences de base.
- L'approche intégrée permet d'introduire la préoccupation compétences de base dans des actions de formation à objectif plus large (VAE, qualité, maitrise d'un outil…) ou de recourir à des formations combinant compétences de base et compétences techniques.

- Préciser les publics visés

Plusieurs choix possibles :
- Cibler uniquement des personnes présentant une insuffisante maîtrise des compétences de base/clés.
- Cibler des postes (agents d'entretien, ouvriers et agents de service logistique, postes d'insertion…) ou des situations de recherche d'accès à la formation, aux concours ou à la VAE pour lesquels on observe ou on anticipe fréquemment une insuffisante maîtrise des compétences de base.
- Cibler en complément les salariés des établissements pour des formations sur le repérage, le tutorat ou encore l'accompagnement.

- Choisir un intitulé pour la formation

Ce choix résulte des deux choix stratégiques précédents. L'expérience montre qu'il est préférable de ne pas évoquer l'illettrisme mais de parler plutôt de compétences de base, ou de se référer, dans l'intitulé, au projet lié à la formation car il est positif, par exemple « Compréhension et transmission d'informations et de consignes » ; « Préparation à l'accès à la qualification »… Pour que les personnes se sentent concernées, il est parfois utile, surtout quand l'offre vient d'une structure externe à l'entreprise, d'être plus direct : « Lire, comprendre, s'exprimer : actualiser ses compétences »…

- Préfigurer les choix pédagogiques (cf. étape 7)

Étape 3 – Sensibiliser et mobiliser les encadrants

Une étape incontournable pour la réussite du projet

Les encadrants peuvent enrichir le diagnostic sur les besoins professionnels de chaque salarié, mais aussi de l'organisation (et donc exprimer des attentes de l'entreprise à l'égard de la formation).
- Ils peuvent fournir des éléments d'information à l'organisme de formation sur les situations de travail liées au poste du (des) salarié(s) concernés
- Ils peuvent évaluer l'acquisition de compétences, mais surtout permettre la ré-appropriation des acquis dans la situation de travail, ce qui est la seule manière de consolider les acquis.

Les encadrants peuvent se montrer réticents : ils ne voient pas l'intérêt, la formation compétence de base peut paraître longue (même si ce n'est pas toujours le cas), ils pensent que ce n'est pas à l'entreprise de s'occuper de ce sujet et/ou ils sont aussi concernés par l'illettrisme. Ces réticences doivent être levées, c'est l'objet de cette étape.

- Organisation d'une (ou plusieurs) réunion(s) collective(s) d'explicitation du projet : Mobilisation des arguments et outils (supports, témoignages) précisés à l'étape 2.

- Eventuelle formation des encadrants pour tenir le rôle de « tuteur » ou d'accompagnateur pendant la formation (cf. expériences d'OPCALIA ou encore du projet Poinfor/Défis).

- Implication des encadrants à toutes les étapes du processus :

  - En amont : évaluation des besoins de leur équipe (cf. constats), description des situations professionnelles des salariés, transmission d'outils professionnels, définition de compétences professionnelles à acquérir, …
  - Pendant la formation : suivi, mise en œuvre et valorisation en continu des acquis de la formation dans la situation de travail.
  - En aval de la formation : participation aux bilans individuels et collectifs de la formation, réappropriation des acquis dans la situation de travail, introduction d'évolutions éventuelles dans le fonctionnement de l'équipe en lien avec les acquis de la formation..

Étape 4 – Sensibiliser et mobiliser les salariés

Quand le constat d'un besoin est partagé, c'est souvent la peur de « stigmatiser » les salariés qui freine les projets de formation de base. Or, cette stigmatisation peut être dépassée.

- Choix d'un intitulé porteur :
  Éviter de parler d'illettrisme (qui sonne comme « ignorance ») et privilégier l'approche « compétences » (cf. infra étape 2).
- Organisation en continu d'un travail plus systématique sur les compétences de base dans le cadre « classique » du recrutement (cf. expérience des SIAE) ou lors de l'entretien annuel et/ou professionnel.
- Organisation d'une information collective auprès des salariés pour communiquer l'existence d'une offre sur les compétences de base. Si cela est possible et pour plus d'aisance, l'établissement peut associer son prestataire de formation lors de ce type de réunion. Là aussi, l'appui sur des témoignages vidéo d'apprenants peut être un plus. En amont, communiquer sur la réunion en faisant « passer le message » par les encadrants et les représentants du personnel. Un affichage est également possible, car les personnes en situation d'illettrisme s'informent en général auprès d'autres par le bouche à oreille.

Étape 5 - Positionner les salariés

- Faire organiser le positionnement par l'organisme de formation ou un autre organisme spécialisé :

> Cette étape est distincte du repérage des individus potentiellement concernés. Elle vise à identifier précisément les besoins de formation du salarié et à fixer des objectifs d'acquisition de compétences pendant la formation. Elle doit être prise en charge par l'organisme de formation ou un autre prestataire qui a un savoir-faire en matière d'évaluation des besoins et qui s'appuie sur des grilles d'analyse reconnues (aujourd'hui, référentiel compétences clés en situation professionnelle de l'ANLCI, notamment). Les encadrants peuvent avoir travaillé au préalable en lien avec l'organisme.
> Cette étape peut faire partie de la prestation de formation ou peut en être déconnectée (quitte à passer une seconde commande ensuite au même organisme).
> Le formateur peut demander les documents professionnels utilisés dans l'établissement pour appuyer son diagnostic sur la base d'outils connus du salarié.

Certains organismes renoncent à un positionnement formel en amont de la formation, pour construire ensuite des objectifs individuels en cours de formation.

Étape 6 – Construire l'ingénierie pédagogique

L'ingénierie pédagogique doit être, si ce n'est systématiquement co-construite, adaptée en tout cas à chaque situation. Ci-dessous figurent les principaux enseignements de l'expérience en matière de formation de base (non exhaustif) :

Sur le volet pédagogique : importance de l'approche individualisée (positionnement initial, formulation d'objectifs, progression personnalisée ; contenus à adapter en fonction des publics et à connecter avec les besoins professionnels (notion de supports professionnels), méthodes pédagogiques adaptées (sortir du « papier crayon »), mobilisation des compétences existantes comme fondement d'autres apprentissages, appui sur la dynamique collective créée par le groupe, etc.

Sur le volet organisationnel : éviter des lieux trop éloignés (sauf si ces lieux sont travaillés dans la pédagogie du projet), privilégier la formation sur le temps de travail, possibilité de journées entières (déconnexion du lieu de travail plutôt que double journée), liens forts avec l'entreprise (articulation avec les encadrants et mobilisation de l'entreprise dans le suivi et l'évaluation) et en particulier avec un encadrant / tuteurs / accompagnateurs, volume horaire à adapter (découpage en plusieurs étapes si nécessaire), entrées et sorties permanentes à envisager uniquement si pérennité de l'action dans un cadre territorial ou d'une très grande entreprise.

Principales questions à résoudre entre partenaires

Quels types de groupes ? (entreprise/ inter-entreprise/ territoire)
Où ?
Quel volume horaire ?
Quelle fréquence ?
Quand ? Sur le temps de travail / hors temps de travail
Quels supports pédagogiques (professionnels / non professionnels ?)
Quelle articulation entre le groupe / individuel ?
Propose-t-on des entrées et sorties permanentes ?
Quelle part de l'individualisation des parcours de formation ?
Quelles modalités de retour au salarié sur les acquis ?
Quels liens avec l'établissement pour le choix des supports, l'organisation des apprentissages, la ré-appropriation progressive des apprentissages en situation de travail ?

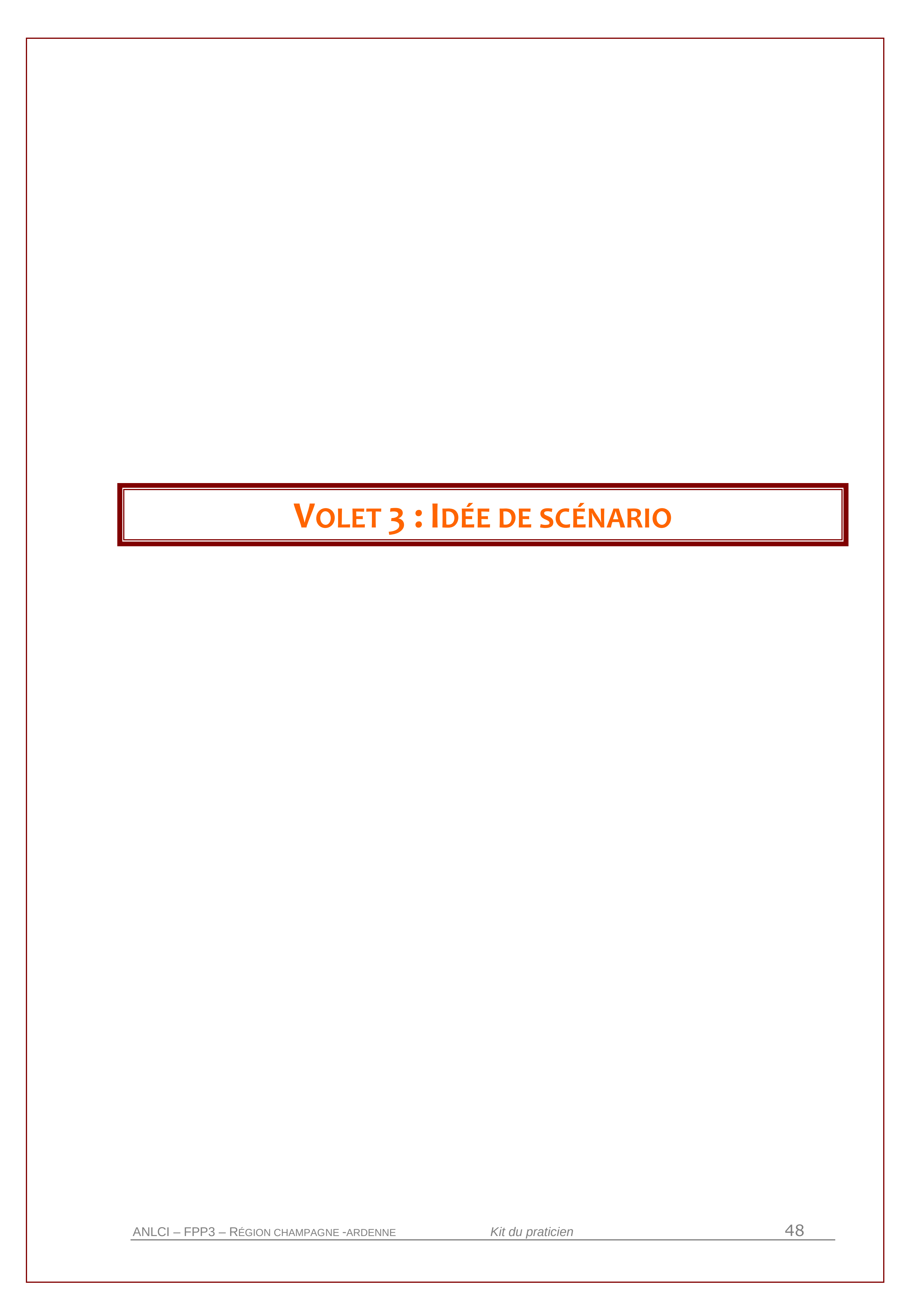
Étape 7 - Organiser un suivi et une évaluation partenariale

- Co-organiser en amont entre partenaires (établissement et organisme de formation, dans l'idéal avec l'OPCA) le suivi et l'évaluation :
  - Formaliser les objectifs de la formation et les objectifs d'acquisition de compétences pour les stagiaires.
  - Identifier les rôles de chacun pendant le déroulement de la formation.
  - Prévoir des outils d'échange et de suivi, pour que l'organisme fasse connaître à l'encadrant les acquis des stagiaires et que les encadrants fassent un retour à l'organisme sur la mise en œuvre des acquis et/ou les besoins complémentaires observés.
  - Se réunir pour les bilans de la formation.

- Organiser l'évaluation des acquis des stagiaires (conduite par l'organisme de formation en lien avec les stagiaires ; résultats communiqués à l'entreprise et à l'OPCA).

- Organiser l'évaluation de la mise en œuvre de la formation (organisée par l'OPCA en lien avec l'organisme de formation et l'établissement).

- Organiser l'évaluation des effets et des impacts de l'action pour l'entreprise (organisée par l'entreprise, en lien avec ses salariés ayant bénéficié de la formation, et les encadrants). Ce dernier type d'évaluation mérite d'être développé de manière plus formalisée, en référence aux démarches de projet (comme celle sur les compétences de base) qui croisent des objectifs d'apprentissage pour les personnes et des objectifs pour les entreprises.



VOLET 3 : IDÉE DE SCÉNARIO

Vous avez dit formation de base ?

Séquence 1 - Préambule

Fin d'une réunion du club d'entreprises du bassin des trois bornes, en région Champagne Ardenne. Il est tard. La quinzaine de participants, Dirigeants, RH ou responsables formation de PME industrielles ont rangé leurs affaires et sont prêts à partir.

Le Président du club, un homme d'une trentaine d'années, conclut les débats.

Le Président : « Merci de votre participation. Euh… juste une chose pour l'avenir : on a abordé trois sujets sur les dernières séances, sécurité et nouvelles normes environnementales, risques psychosociaux, GPEC, chaque fois, vous évoquez des cas de salariés qui ne comprennent pas les consignes, qui ne veulent ou ne peuvent pas écrire ou lire… Y a peut-être un sujet à creuser !? »

Séquence 2 – Présentations

Dans un café, après la réunion. 5-6 participants se retrouvent pour boire un verre. Ambiance décontractée.

Corinne *:* « T'as vu comment il a conclu ? Chez nous, ça fait longtemps que le patron a compris : avec 80% de population ouvrière, beaucoup qui n'ont pas bougé de poste depuis près de 20 ans, le lire écrire, compter, c'est un vrai problème pour la boite. Alors on forme… depuis longtemps.

Marek *:* « Ah bon, c'est le boss qui porte ? Inimaginable chez moi… c'est un sujet dont on ne parle pas… peur du retour d'image pour l'entreprise !

Paul : « J'vois pas pourquoi tu parles de risque d'image. Nous, on a assisté à une réunion territoriale de notre OPCA. On était plusieurs entreprises à avoir un besoin, l'OPCA nous a fait une proposition, et hop, c'était parti, en inter-entreprises en plus ! Donc pas de pudeur….

Julia *(image « bonne élève »).* « Ben oui, pas de risque d'image, c'est une démarche d'acquisition de compétences : nous, on fait ça comme une autre formation !

Gregory. « Euh, excusez moi les « messieurs et mesdames je sais tout»… moi, franchement, j'aimerais bien impulser quelque chose, mais j'sais pas très bien comment… il a raison, notre président, de dire qu'on gagnerait à échanger là-dessus !

Mathias **:** « Impulser, Impulser… eh, oh, c'est pas à l'entreprise d'apprendre à lire et à écrire… il me semble qu'il y a des écoles pour ça, non ?

Il se retourne vers le serveur

Mathias **:** « On peut avoir quelques cacahuètes, svp !? »

Séquence 3. Insuffisante maîtrise des compétences de base = des risques pour l'entreprise à moyen ou long terme

Julia : « Attends un peu, c'est facile de renvoyer la responsabilité… mais tes salariés, tu vas les renvoyer à l'école, toi, s'ils savent pas lire-écrire ? Non, parce que tu peux pas… alors tu fais rien ! Je te rappelle qu'il y a quelque chose qui s'appelle « FOR-MA-TION PRO-FE-SSION-NELLE » !

> Mathias lève les yeux au ciel en se tournant vers le serveur qui lui apporte les cacahuètes.

Mathias *:* (renfrogné) : J'suis pas un bon samaritain, moi, je suis une « EN-TRE-PRI-SE »

Gregory : Ok, Julia, mais il a pas tort, tout le monde n'est pas d'accord pour dire qu'il y a un besoin de formation : faut voir qu'elles font très bien leur boulot, les personnes qui ne savent pas lire écrire ou compter!

Paul : Jusqu'au jour où… il y a un accident du travail parce qu'une consigne n'a pas été comprise ; jusqu'au jour où… tu dois les changer de poste ou introduire un nouveau matériel… et qu'elles ont peu de chance de s'adapter… ce qui te conduit à licencier… franchement, faut anticiper un peu quand même, non ?

Julia : … sans compter l'absentéisme, les retards, le stress au travail, les tensions dans les équipes, le gâchis de matériel… y'en a plein des symptômes dans une entreprise touchée par l'illettrisme et qui ne fait rien !

Séquence 4- Constater, sensibiliser, mobiliser

Marek : Ok, il y a de l'absentéisme et du gâchis de matériel chez nous, mais de là à conclure que c'est parce qu'il y a des illettrés !! En tout cas, même si tu dis vrai, il y a du chemin à faire en interne pour qu'on en parle… « attention !! risque d'image »!!

Gregory : Moi je sais qu'il y a un besoin, mais j'sais pas encore bien comment faire pour convaincre mes collègues ou encore pour monter quelque chose, sans stigmatiser les salariés…

Corinne : Mais tu n'es pas seul dans cette aventure ! Ton OPCA, il t'aide à objectiver le besoin, à convaincre ton boss s'il le faut, sans compter qu'il peut financer, au moins en partie, ton affaire !! Et puis il te met en relation avec un OF qui saura quoi proposer…

Corinne : (suite) : Regarde chez nous, ça a commencé par une visite de l'OPCA, normal. Il nous a posé les bonnes questions pour qu'on précise notre besoin sur les formations de base. Par exemple, on voyait que les salariés envoyés en formation n'obtenaient pas leur

CACES… on a compris avec l'OPCA que c'était parce qu'ils ne maîtrisaient pas la base de la base….

Corinne : (suite) : Comme par ailleurs le boss avait reçu de la branche des docs de communication sur l'illettrisme… ça a facilité la prise en main du sujet. On a rencontré l'OF, il nous a aidé à réunir les encadrants, puis les salariés…on n'a jamais parlé d'illettrime, mais de besoin d'acquisition de compétences pour l'avenir de la boite, et c'était parti !

Paul : Nous, c'est lors d'une réunion territoriale organisée par l'OPCA et l'Unité territoriale que l'on a compris qu'on serait suivi sur le sujet. Alors même chose, on a fait le lien avec l'OPCA, avec l'OF… et on a monté le projet.

Julia : Moi, je ne suis pas sure qu'il faille « monter un projet ». Dans ma boite, c'est pas une démarche spécifique : au moment du recrutement, on analyse les compétences des candidats en fonction des objectifs de la fiche de poste, même chose au moment des entretiens annuels… et s'il y a un besoin de formation, notamment de formation de base… et bien on forme, c'est pas compliqué quand même !!

Séquence 5 – Dépasser les freins et les réticences

Julia : le seul truc, c'est de savoir détecter un besoin qui se cache… parce qu'ils le cachent souvent, quand ils ont été à l'école en France et qu'ils maîtrisent pas l'écrit ! On a quelques outils de repérage pour ça, dans les situations de travail. D'ailleurs, ce sont les encadrants qui repèrent…on les a formés à ça. Si vous voulez, je pourrai vous passer une grille de repérage, c'est tout bête, vous pouvez l'adapter….

Marek : Pas facile d'impliquer les encadrants… ce sont les premiers à faire à la place de leurs salariés pour pas qu'on remarque les difficultés !

Corinne : Dans ce cas montre leur qu'ils ont du temps et de l'efficacité à gagner en formant les gens. Le meilleur moyen c'est de les impliquer dans la formation, qu'ils aient à dire ce qui gagnerait à être amélioré dans la production, à fournir des écrits professionnels à l'OF… comme ça ils peuvent mesurer ce qu'apporte ensuite la formation… et le salarié voit aussi directement l'utilité de la formation !

Mathias : C'est bien beau votre truc, mais déjà ça doit prendre un temps fou pour former, alors en plus, s'il faut former les encadrants… c'est quand qu'on bosse ?

Julia : Euh… j'voudrais pas paraître rabat joie, mais… tu sais ce que ça veut dire « IN-VES-TISSEMENT- FORMATION » ? Ca veut dire qu'on perd du temps pour en gagner ensuite…Et en matière de compétences de base, c'est pas du luxe…parce que souvent ça fait longtemps qu'on n'a pas investi grand –chose !

Gregory : Juste un petit point qui me pose problème dans la mise en œuvre de tous ces beaux principes… chez moi, ce sont aussi les encadrants qui sont concernés par l'illettrisme….

Corinne : Oui, ça nous est arrivé. Pour le coup, faut la jouer fine, discrète en tout cas…pour mieux agir ensuite.

Séquence 6 –En parler avec les personnes concernées

Gregory *:* mais moi, encadrant ou pas, je sais pas dire à une personne qu'elle a besoin d'une formation illettrisme… je vois pas comment elle peut bien le prendre….

Julia : Avec l'OF avec lequel on travaille, j'ai appris trois choses : 1. On ne parle pas d'illettrisme, on trouve des titres valorisant type « écrits professionnels » ou on désigne l'objectif professionnel « appliquer les consignes », comprendre et appliquer un plan/ un mode d'emploi... 2. On valorise les compétences existantes plutôt que de pointer du doigt celles qui manquent. 3. On parle de besoins de formation et pas de difficultés. Bref, le secret, c'est la valorisation et la mise en dynamique…

Mathias : (en aparté avec ***Marek***) : Comment tu veux convaincre des patrons avec ce genre de jargon, franchement !

Corinne *:*(avec un petit sourire): Je t'ai entendu !! C'est pas du jargon, elle a raison, c'est important le message « positif » ! Ceci dit, chez nous, ce qui a le mieux marché pour mobiliser les salariés, c'est les témoignages d'autres salariés ! Quand la formation a commencé dans une entreprise, on voit bien que le bouche à oreille marche, et que d'autres s'inscrivent. Sinon, pour amorcer la pompe, on a fait une vidéo avec des témoignages filmés, on passe ça dans les réunions collectives d'information sur la formation… et je peux te dire qu'après, ils sont volontaires pour s'inscrire. Ca marche, je t'assure… tiens, je vais vous en montrer une, ça convaincra peut-être Mathias !!

> Corinne sort son ordinateur portable et l'allume pour passer la vidéo.
>
> Mathias lève les yeux au ciel, excédé.

Séquence 7 – Témoignage de salariés

Stéphanie *:*(salariée de l'entreprise de Corinne) : « Je m'appelle Stéphanie. Je suis agent d'entretien depuis 5 ans dans l'entreprise OPADA. L'année dernière, j'ai suivi la formation. Au début je voulais pas y aller. J'arrivais bien à me débrouiller sans lire beaucoup : mon frère m'amenait dans les locaux à nettoyer quand c'était la première fois ; il me lisait les mots d'explication sur le travail à faire. Une fois, le monsieur de la sécurité s'est fâché… parce que mon frère n'avait pas le droit de monter avec moi dans les étages. Je pensais

que ce serait bien de lire toute seule, mais ça me paraissait pas possible et surtout, j'avais pas envie de retourner à l'école.

« Au début, la formatrice est venue à OPADA. Elle nous a expliqué la formation. On était toutes là. Elle a passé le film avec les gens qui parlent de la formation. On a vu comment c'était la classe. Ca avait l'air bien. J'ai dit ok. Mon frère était content aussi.

« Ca a commencé. Finalement, on n'était pas dans une classe, mais dans la salle de réunion d'OPADA, celle où les chefs font la réunion de service le lundi. Toute l'équipe. Deux fois par semaine, en plus du travail. Mais on avait des sous en plus pour ces heures. Ca, c'était bien.

Corinne*:* « oui, compte tenu des horaires décalés, on ne pouvait pas faire sur le temps de travail… alors on a opté pour le hors travail… mais en finançant bien sûr les heures. Ca a fait une motivation en plus !

Stéphanie : « Ils avaient dit que c'était une formation professionnelle… et c'est vrai, parce qu'on n'a pas appris comme à l'école. On a appris à comprendre les produits du ménage, à faire des mélanges comme il faut, à organiser notre travail, à lire un plan pour trouver un autre lieu… On avait l'impression qu'elle connaissait notre métier ! En tout cas, je crois qu'elle s'était renseignée avec le directeur d'OPADA.

« Chacune avait des choses différentes à apprendre en fonction de ses questions. Et puis si on voulait, on pouvait aussi demander à la formatrice de nous aider pour des papiers personnels. Moi, par exemple, elle m'a aidé pour une réclamation à la CAF.

« Maintenant, c'est terminé. J'ai moins peur de faire des erreurs au boulot. Je peux comprendre ce qu'on me demande de faire. Je peux aller seule dans les nouveaux lieux. Je me sens plus à l'aise et c'est plus facile de parler avec la chef d'équipe.

Julia (à Corinne) : t'as pas sur ton ordinateur le témoignage que je t'ai envoyé l'autre jour par mail, tu sais, celui de Corentin ?

Corinne cherche dans son ordinateur.

Corinne : Oui, regarde, le voilà… je vous le mets.

Corentin (salarié de l'entreprise de Julia) : « Dans mon entreprise, tout le monde part en formation. Quand on arrive, on voit vos besoins. Et encore après, on voit à nouveau. Moi, je voulais savoir mieux organiser, parce qu'à chaque fois, j'arrivais pas à finir à temps et j'utilisais beaucoup de matériel. Le patron me le reprochait. Sinon, je faisais bien mon boulot, même si je pouvais pas vraiment laisser des mots pour les collègues…

« on avait un moment avec une formatrice : elle nous expliquait des notices qu'on n'avait jamais lu, ou encore les lignes de fiches de paye. Chacun avait des documents différents et des questions différentes. On avançait comme ça et chaque fois, on mettait sur une fiche ce qu'on avait pu faire. Des fois, on avait un exercice ensemble, mais toujours rapport au boulot. Et puis ce qui était bien, c'était quand l'encadrant venait pour dire à la formatrice ce qu'il y avait à faire ou encore quand on allait sur le chantier avec elle.

« moi je pense que c'était bien. Voilà, j'vais pas me mettre à lire des bouquins, mais au moins, je peux mieux me débrouiller, si j'ai envie de faire quelque chose, je sais que je peux apprendre à le faire… avant, j'y croyais pas. Elle m'a aidé à savoir que je valais quelque chose, cette formation. Et puis, je crois que l'encadrant est plus content qu'avant de mon travail. Ah, et j'oubliais : maintenant, je sais utiliser l'ordinateur, et pour ça, je suis content parce que mes enfants vont voir que je suis pas un nul. N'empêche que dans le groupe, on aurait tous voulu continuer… et on nous dit qu'on doit laisser la place à d'autres. Là franchement, ça m'énerve un peu…J'vais peut être aller voir pour des cours du soir, mais bon, c'est pas pareil, ils connaissent pas mon boulot là bas».

Corinne : Voilà, encore une fois, rien de mieux qu'un témoignage, non ?

Paul : Oui, c'est sur, mais nous, ça n'a pas encore commencé, alors pas de témoignage ! Mais en deux mots, ce sera un parcours individualisé sur le logiciel, encadré par une personne de l'entreprise qui aura été formée pour le faire. Toutes les expériences des autres régions montrent bien que l'outil informatique est utile pour accompagner l'acquisition des compétences de base, et qu'en plus, il plait !

Séquence 8 – Epilogue

Julia : La fin du témoignage, c'est quand même : ils veulent tous continuer ! C'est fort quand même pour des personnes qu'on avait peur de stigmatiser… à qui on n'osait pas proposer ! Bon, en même temps, c'est sûr que c'est pas le plus simple, de concevoir la suite du parcours, nous, on cherche des solutions: mixte avec des formations techniques, appui sur des formations territoriales… Quoi qu'il en soit, nous, entreprise, on s'y retrouve… les gens sont plus à l'aise, plus autonomes, signalent les incidents, les difficultés, font moins d'erreurs, sont moins absents, bref, l'évaluation positive, c'est pas seulement les acquis du salarié, c'est aussi le meilleur fonctionnement de l'entreprise !!!

Marek *:*(mettant son chapeau pour partir) : c'est sans doute le meilleur argument que j'ai entendu depuis tout à l'heure, avec ça, je peux peut-être convaincre mon patron !! (il salue en partant). Je dois filer, il se fait tard… à la prochaine !

Gregory : Eh bien moi aussi, je repars un peu moins ignorant… mais je suis preneur de plus d'échanges de pratique là dessus. J'vais dire à notre bien aimé président de nous

programmer une séance là dessus. Vous pourriez aider à organiser Julia, Paul, ou Corinne, puisque vous avez fait des choses, non ?

Paul, Julia, Corinne (en souriant): Pas de problème !! Toujours dispos !!

Julia *:*(en aparté, en regardant Mathias) : … mais j'aimerais bien que les moqueurs s'abstiennent de la ramener…

Mathias : Allez, m'en veux pas Julia, c'est normal qu'on ne soit pas toujours tous sur la même longueur d'ondes… ça s'appelle le « DI-A-LO-GUE », et ça peut être constructif… D'ailleurs, je dirais pas que je vais m'y mettre tout de suite… mais il y a des choses que j'ai entendues là qui font écho chez moi… t'as peut – être posé la première pierre d'un grand projet dans mon honorable entreprise !!

Julia *et* ***Corinne*** *:* en partance avec un petit sourire sympathique : Heureuses de t'avoir été utiles… !

Paul : Bon, c'est pas tout ça, mais je dois partir aussi…

Mathias *à* ***Gregory*** : Tu resterais pas à bavarder un peu… Tu pourrais me raconter comment ça s'est goupillé, chez toi, après la réunion territoriale qui t'a tant convaincu…

Éléments de conclusion

Le Forum permanent des pratiques en Champagne Ardenne a réuni des acteurs de la formation de base des salariés qui avaient décliné des actions en région. Dans un contexte de mise en dynamique des acteurs institutionnels régionaux sur ce thème et de développement des partenariats, ne serait-ce que le repérage et la réunion de ces acteurs étaient sans doute une avancée. Mais rapidement, les échanges de l'atelier ont montré en sus la grande solidité de ces actions qui prennent encrage sur le territoire.

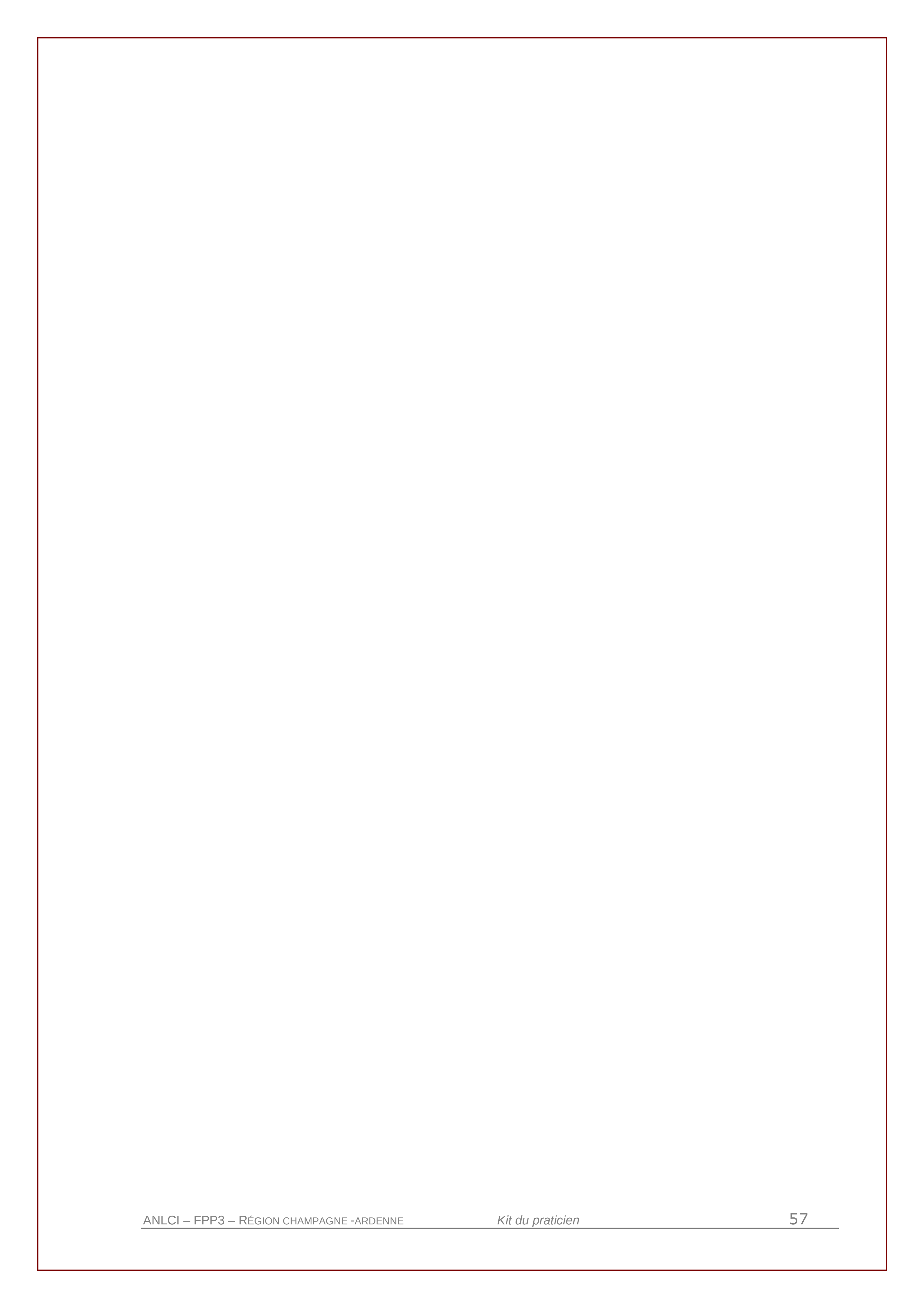
Ces actions ont bien entendu chacune leur spécificité : ici on s'appuie sur un logiciel ; ici toujours et là encore, on forme les encadrants de l'entreprise pour en faire des relais et des partenaires pertinent de la formation de base ; là on fait visionner des témoignages de salariés formés pour convaincre leurs homologues ; là encore on décide de ne pas construire d'approche spécifique sur les compétences de base, mais on propose un diagnostic global de besoin.

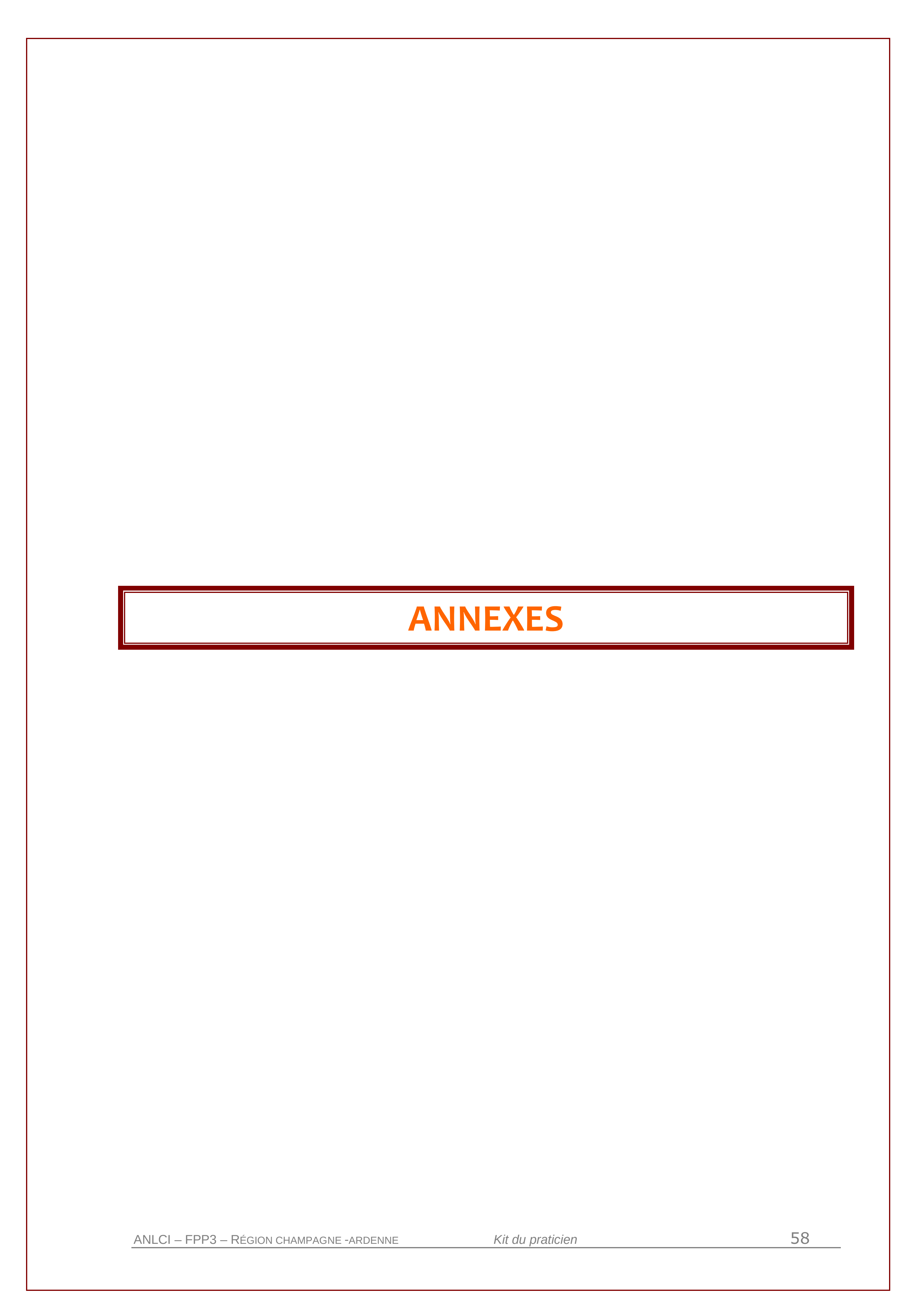
Mais on retrouve bien, au sein de toutes les actions, les incontournables aujourd'hui reconnus de la « bonne pratique » en matière de formation de base : toutes les actions se sont construites autour de partenariats de projet (OPCA/Entreprise/organisme de formation, et parfois partenaires institutionnels), toutes ont su s'appuyer sur les situations de travail pour construire un parcours d'apprentissage pertinent à la fois pour l'apprenant et l'entreprise, toutes ont construit les moyens de la mobilisation, à la fois des dirigeants, des salariés et des encadrants.

L'implication d'un ou plusieurs partenaires dans des réseaux nationaux (OPCALIA, AREF BTP, FAF Propreté et réseau des Greta, Chantiers école, Comité national de liaison des régies de quartiers), ainsi que l'investissement incontestable des praticiens dans l'ingénierie d'action ad hoc, ou encore le recul de l'expérience, sont sans doute les principales raisons de la qualité de ces actions.

Certains participants ont trouvé dans les échanges des idées pour faire évoluer leur propre pratique, plusieurs ont souligné l'intérêt de l'échange en soi, dans un contexte où malgré tout, ils peuvent encore souvent se sentir seuls à devoir convaincre. Tous ont souhaité contribuer, par le kit, à « donner à voir que c'est possible ». Pour cela, ils ont décrypté les étapes de leur projet, mais ils ont aussi proposé cet outil ludique, qui n'existait pas dans les autres kits du Forum des pratiques au niveau national, à savoir ce scénario qui fait l'objet de la partie 1 du présent kit.

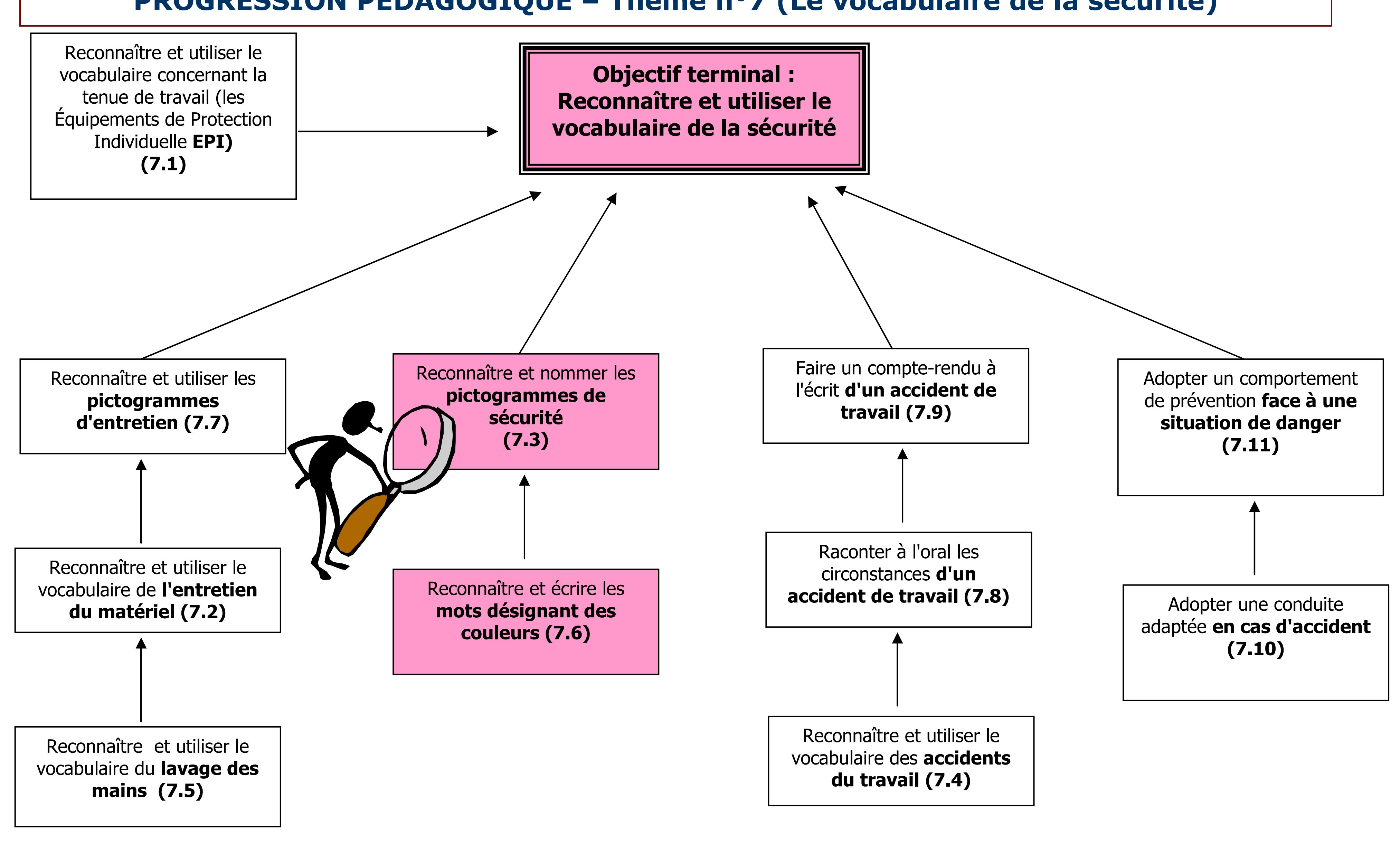
Aujourd'hui, sur le champ de la formation de base en entreprise, la région bénéficie à la fois d'un schéma régional marquant les engagements des décideurs, de pratiques capitalisées, d'outils mutualisables, et de praticiens « relais » pour d'autres acteurs qui souhaiteraient se lancer. La voie est ouverte pour enclencher la démultiplication des projets.





ANNEXES

PROGRESSION PEDAGOGIQUE – Thème n°7 (Le vocabulaire de la sécurité)



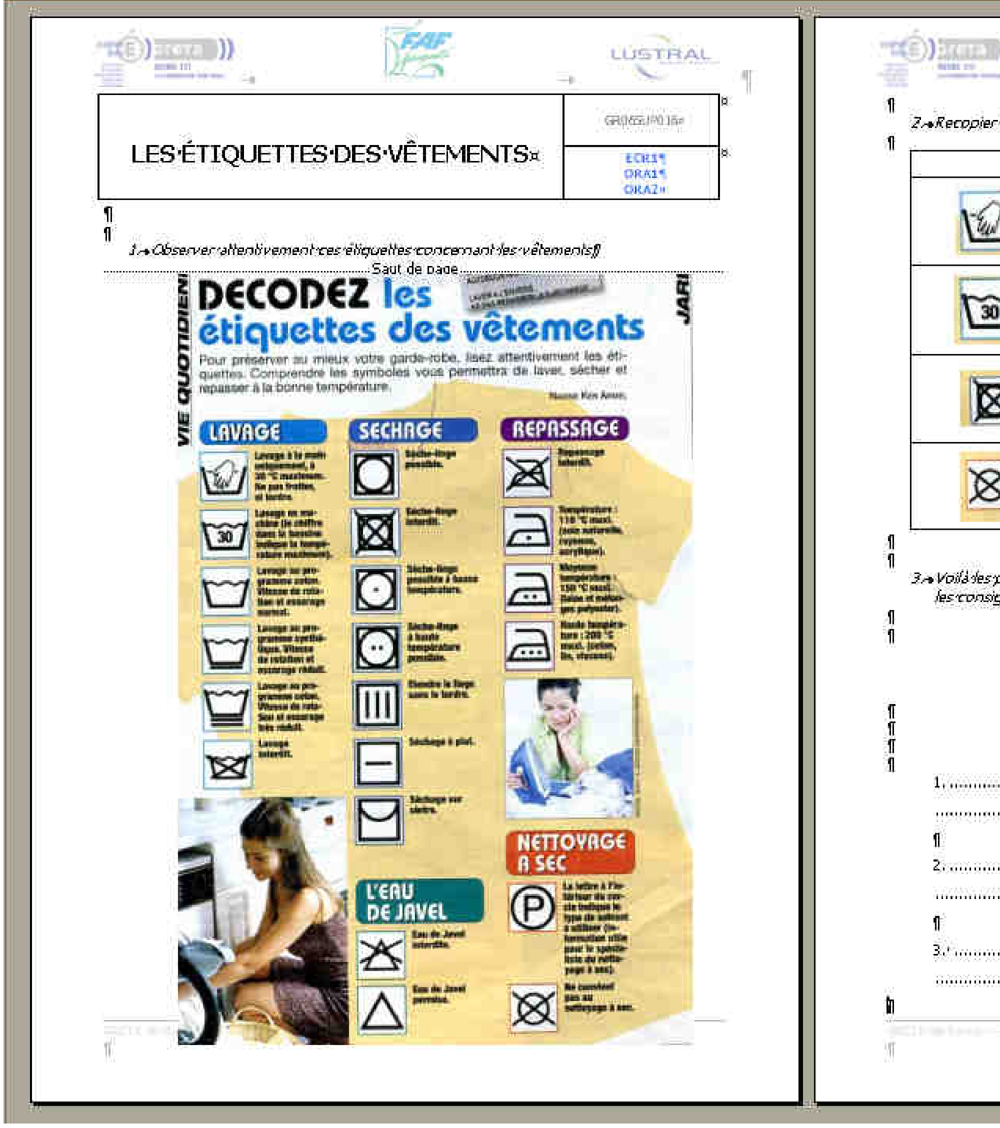
FAF-Propreté – LUSTRAL - GRETA
ANNEXE 2 : EXEMPLE DE SCÉNARIO

Scénario de la séance n°43

Objectifs intermédiaires : • **Reconnaître et utiliser les pictogrammes d'entretien (7.7)** • **Reconnaître et utiliser les pictogrammes concernant le lavage du linge (hors contexte poste de travail)**	Objectif terminal : • Reconnaître et utiliser le vocabulaire de la sécurité	
	Le : Mardi 7 décembre 2010 Sabine MALHOMME	Horaires : 13h00-16h00

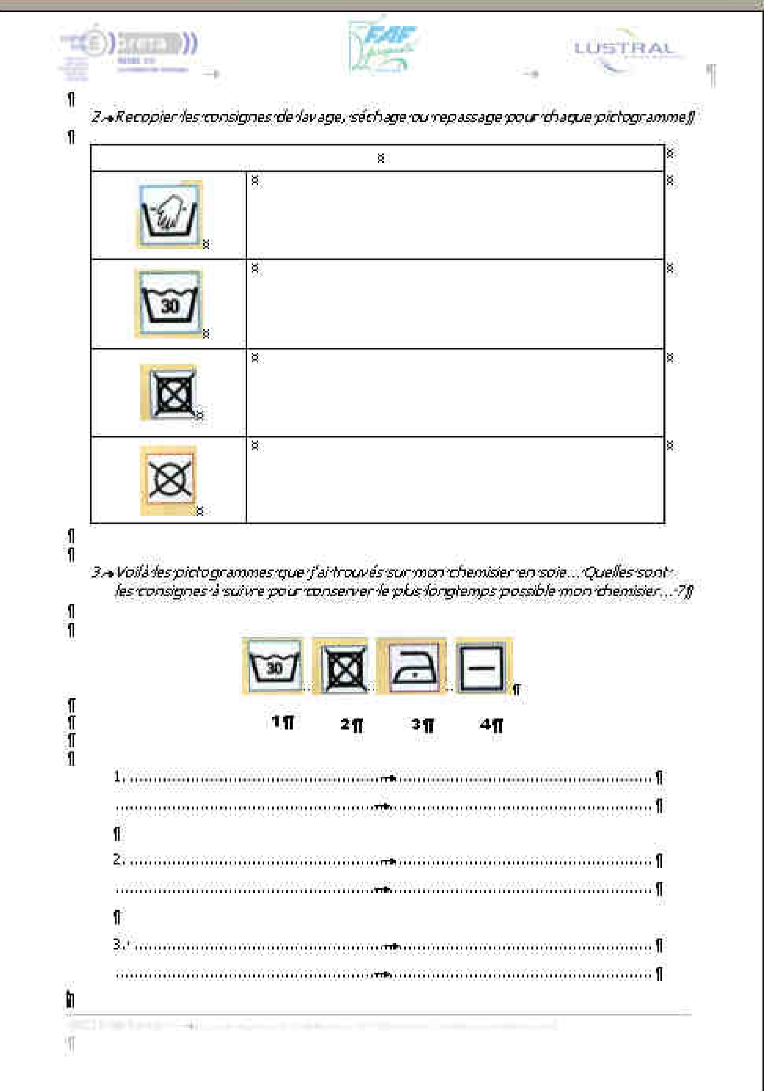
Durée Prévue	Durée	Formule Pédagogique	Contenu	Format groupe	Documents et supports	Code
LES PICTOGRAMMES CONCERNANT LE LAVAGE DU LINGE						
10 min	**10 min**	**Écoute Oral**	• Identifier des pictogrammes concernant le lavage du linge **La formatrice montre à toutes les stagiaires une fiche avec les pictogrammes concernant le linge et demande si elles savent ce que c'est.**	**Alpha Post alpha RAN** **Groupe entier**	**Transparent avec la nomenclature des pictogrammes de lavage du linge**	**gr3su106**
10 min	**10 min**	**Mise en situation**	• Repérer les pictogrammes de lavage sur leurs vêtements. **Chacun donne 1 exemple avec l'étiquette d'un de ses vêtements**	**Groupe entier**		
10 min	**20 min**	**Lecture Prince d'indices**	**La formatrice distribue le document** • Repérer les rubriques (lavage, séchage, repassage, eau de javel, nettoyage à sec) **Faire repérer la typographie des rubriques**			

			sur le document authentique. Faire lire ces rubriques. Faire repérer la forme des différents pictogrammes suivant la rubrique (par exemple, symbole du fer à repasser pour la rubrique "repassage" ou la cuvette pour la rubrique "lavage") • Classer les pictogrammes concernant le lavage du linge par rubriques **Des pictogrammes sont données dans le désordre sur une feuille. Les stagiaires doivent les découper puis les placer dans des colonnes par rubriques**			
30 min	**50 min**	**Prise d'indices Classement**		**Petit groupe**	**Ciseaux, colle page 2 du livret**	**gr3su106**
20 min	**25 min**	**PAUSE**				
30 min	**35 min**	**Écriture**	• Identifier les pictogrammes concernant le lavage du linge **Recopiez les consignes de lavage, séchage ou repassage pour chaque pictogramme**	**Individuel**	**page 3 du livret**	**gr3su106**
30 min	**30 min**	**Écriture**	• Dégager une procédure d'application des consignes **Voilà les pictogrammes que vous avez trouvés sur votre chemisier en soie… Quelles sont les consignes à suivre pour conserver le plus longtemps possible votre chemisier… ?**	**Individuel**	**page 4 du livret**	**gr3su106**
40 min	**pas fait**	**Écriture**	• Produire un document de 10 lignes expliquant les procédures à suivre en partant des pictogrammes concernant le lavage du linge	**Binôme**	**page 4 du livret**	**gr3su106**



LES ÉTIQUETTES DES VÊTEMENTS	GR(IX5L)P0 16
	ECR1 ORA1 ORA2

1. Observer attentivement ces étiquettes concernant les vêtements



2. Recopier les consignes de lavage, séchage ou repassage pour chaque pictogramme

3. Voilà les pictogrammes que j'ai trouvés sur mon chemisier en soie… Quelles sont les consignes à suivre pour conserver le plus longtemps possible mon chemisier… ?

1 2 3 4

1. ……………………………………………………
……………………………………………………

2. ……………………………………………………
……………………………………………………

3. ……………………………………………………
……………………………………………………